

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y NEGOCIOS**

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE
UNA RESIDENCIA ESTUDIANTIL PARA
MUJERES UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD
DE AMBATO.**

Trabajo de investigación para la obtención del Título de
Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios.

AUTOR:

Rivera Vasco Jhon Roberth.

DIRECTORA:

Ing. Sandra Paulina Tejada Moyano

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Directora del Trabajo de Investigación del **“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTIL PARA MUJERES UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD DE AMBATO”** presentado por Jhon Roberth Rivera Vasco, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, Diciembre de 2016.

Ing. Sandra Paulina Tejada Moyano

180346120-9

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Rivera Vasco Jhon Roberth

CI. 180224950-6

AUTOR

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Rivera Vasco Jhon Roberth, declaro ser autor del trabajo de investigación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTEL PARA MUJERES UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD DE AMBATO”, como requisito para optar al grado de “Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios” autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Parciales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 14 días del mes de diciembre de 2016, firmo conforme:

Autor: Rivera Vasco Jhon Roberth
C.I. 180224950-6
Calle José Suarez y José García
j2rivervasco@gmail.com
0999979652

AGRADECIMIENTO

Un grato un reconocido agradecimiento a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a la Facultad de Administración de Empresas y Negocios, por los conocimientos impartidos durante mi vida estudiantil. A todos y cada uno de los docentes de la facultad por sus conocimientos compartidos. Mi eterno y sincero agradecimiento a la Ing. Jacqueline Peñaherrera M., Ing. Patricio Bucheli P., y la Eco. Tania Morales, un grato y sincero agradecimiento por compartir sus valiosas erudiciones y poder impregnarlos en este proyecto de titulación realizado.

Gracias

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre conmigo y guardarme cada día, por bendecirme y darme el privilegio de realizar este logro. A la mujer que más amo en mi vida, mi madre por ser tan incondicional y haberme ayudado a cumplir este logro, por haberme regañado y aconsejado durante los días más difíciles y alegres que he tenido, por ser una luchadora, una mujer de gran ejemplo para mí, porque a pesar de todas las luchas que he pasado nunca he perdido su fe y me ha enseñado que el mejor amigo es Dios y que con él todos lo podemos.

John Rivera

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Autorización por parte del Autor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice General	vii
Indice de Contenidos.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Imágenes.....	xiv
Sumario Investigativo	xv
Abstract.	xvi
 Introducción	 1
 CAPÍTULO I	 3
ÁREA DE MARKETING	3
1.1 Definición del producto o servicio	3
1.1.1 Especificación del servicio o producto.....	3
1.1.2 Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.	6
1.2 Definición del mercado.....	8
1.2.1 ¿Qué mercado se va a tocar en general?.....	8
1.2.1.1 Categorización de sujetos.....	9
1.2.1.2 Estudio de segmentación	9
1.2.1.3 Plan de muestreo	11
1.2.1.4 Diseño y recolección de la información	16
1.2.1.5 Análisis e interpretación.....	20

1.2.2	Demanda potencial	31
1.3	Análisis del micro y macro ambiente.....	33
1.3.1	Análisis del micro ambiente	33
1.3.2	Análisis del macro ambiente	36
1.3.2.3	Matriz del perfil competitivo.....	39
1.3.2.4	Plan de contingencia.....	40
1.3.3	Proyección de la oferta	42
1.4	Demanda potencial insatisfecha.....	43
1.5	Promoción y publicidad que se realizará (canales de comunicación).....	47
1.6	Sistema de distribución a utilizar (canales de distribución).....	49
1.7	Seguimiento de clientes	50
1.8	Especificar mercados alternativos.....	53
 CAPÍTULO II		54
ÁREA DE PRODUCCIÓN (OPERACIONES)		54
2.1	Descripción del proceso	54
2.1.1	Descripción de proceso de transformación del bien o servicio	54
2.1.2	Descripción de instalaciones equipos y personas	59
2.1.3	Tecnología a aplicar	68
2.2	Factores que afectan el plan de operaciones	68
2.2.2	Nivel de inventario promedio.....	69
2.2.3	Número de trabajadores	70
2.3	Capacidad de producción	71
2.3.1	Capacidad de producción futura.....	71
2.4	Definición de materias primas	72
2.4.1	Especificación de materias primas y grado de sustitución	72
2.5	Calidad	73
2.5.1	Método de control de calidad	73
2.6	Normativas y permisos que afectan su instalación	78
2.6.1	Seguridad e higiene ocupacional.....	78

CAPÍTULO III	80
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	80
3.1 Análisis estratégico y definición de objetivos	80
3.1.1 Visión de la empresa	80
3.1.2 Misión de la empresa.....	81
3.1.3 Análisis foda	81
3.2 Organización funcional de la empresa	91
3.2.1 Realizar organigrama de su empresa para definir la organización interna	91
3.2.2 Describa brevemente los cargos del organigrama.....	93
3.3 Control de gestión	99
3.3.1 Indicadores de gestión por áreas	99
3.4 Necesidad de personal.....	100
 CAPÍTULO IV	 101
ÁREA JURÍDICO LEGAL	101
4.1 Determinación de la forma jurídica	101
4.2 Patentes y marcas	102
4.3 Detalle de todo tipo de permisos y licencias necesarias	102
 CAPÍTULO V	 105
ÁREA FINANCIERA	105
5.1 Plan de inversiones	105
5.2 Plan de financiamiento.....	107
5.3 Cálculo de costos y gastos	109
5.4 Cálculo de ingresos	116
5.5 Flujo de caja.....	119
5.6 Punto de equilibrio	120
5.7 Estado de resultados proyectado	122
5.8 Evaluación financiera.....	125
BIBLIOGRAFÍA	131
ANEXOS	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Detalle del servicio	5
Tabla N°2: Atributos y beneficios	5
Tabla N°3: Categorización de sujetos	9
Tabla N°4: Dimensión Conductual	10
Tabla N°5: Dimensión Geográfica.....	10
Tabla N°6: Dimensión Demográfica.....	10
Tabla N°7: Cuadro de necesidades: objetivo específico 1	14
Tabla N°8: Cuadro de necesidades: objetivo específico 2.....	15
Tabla N°9: Cuadro de necesidades: objetivo específico 3	15
Tabla N°10: Sector de la ciudad donde viven.....	21
Tabla N°11: Personas con las que vive.....	23
Tabla N°12: Grado de Satisfacción.....	24
Tabla N°13: Conocimiento de una residencia estudiantil	25
Tabla N°14: Disposición de vivir en una residencia estudiantil	26
Tabla N°15: Servicios de una residencia estudiantil.....	27
Tabla N°16: Disponibilidad de pago mensual	28
Tabla N°17: Forma de pago más conveniente	29
Tabla N°18: Medio de comunicación preferido.....	30
Tabla N°19: Resumen de Resultados.....	31
Tabla N°20: Datos históricos de clientes	32
Tabla N°21: Proyección de la Demanda	33
Tabla N°22: Matriz EFI	37
Tabla N°23: Matriz EFE	38
Tabla N°24: Perfil competitivo	39
Tabla N°25: Proyección de la Oferta	43
Tabla N°26: Demanda Potencial Insatisfecha.....	44
Tabla N°27: Plan de acción estratégico	45
Tabla N°28: Formato de Cuña Radial.....	48
Tabla N°29: Ficha para el servicio de hospedaje	52
Tabla N°30: Proceso de transformación-servicio	56
Tabla N°31: Muebles y enseres de la residencia estudiantil	62

Tabla N°32: Equipos de cómputo de la residencia estudiantil.....	63
Tabla N°33: Equipos de cocina de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar” 64	
Tabla N°34: Señaléticas Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”	67
Tabla N°35: Ritmo del servicio	68
Tabla N°36: Nivel de inventario promedio	69
Tabla N°37: Resumen general del número de trabajadores	70
Tabla N°38: Capacidad de producción futura.....	71
Tabla N°39: Proyección de la capacidad de servicio	72
Tabla N°40: Materia prima	73
Tabla N°41: Hoja de verificación de calidad del servicio	75
Tabla N°42: Cálculo de límites superiores e inferiores	76
Tabla N°43: Proceso para el gráfico	77
Tabla N°44: Matriz de perfil de capacidad interna.	83
Tabla N°45: Matriz POAM perfil de oportunidades y amenazas.	84
Tabla N°46: Matriz FODA	85
Tabla N°47: Matriz de Vulnerabilidad.....	86
Tabla N°48: Cálculo de factores claves	87
Tabla N°49: Matriz De Aprovechabilidad (FO)	88
Tabla N°50: Cálculo de factores claves	89
Tabla N°51: Matriz de Estrategias Externas	90
Tabla N°52: Perfil del administrador	93
Tabla N°53: Perfil de supervisión	94
Tabla N°54: Perfil de Chef.....	95
Tabla N°55: Perfil de auxiliar de servicios	96
Tabla N°56: Perfil de asistente de lavandería	97
Tabla N°57: Perfil de guardia nocturno	98
Tabla N°58: Matriz de requerimiento de personal	100
Tabla N°59: Plan de inversiones	106
Tabla N°60: Capital de trabajo.....	107
Tabla N°61: Plan de financiamiento	108
Tabla N°62: Gastos administrativos	110
Tabla N°63: Gastos por servicios.....	110

Tabla N°64: Gastos financieros	111
Tabla N°65: Proyección de gastos de administración.....	112
Tabla N°66: Proyección de gastos por servicios.....	113
Tabla N°67: Proyección de gastos financieros	114
Tabla N°68: Sueldos a personal administrativo	115
Tabla N°69: Sueldo a personal de servicios.....	116
Tabla N°70: Presupuesto de ingresos.....	117
Tabla N°71: Proyección de Ingresos.....	118
Tabla N°72: Flujo de Caja	119
Tabla N°73: Cálculo del impuesto a la renta 2016	122
Tabla N°74: Estado de resultados proyectado	123
Tabla N°75: Cálculo de las depreciaciones.....	124
Tabla N°76: Datos para la evaluación financiera.....	125
Tabla N°77:Tasa mínima aceptable de rendimiento	126
Tabla N°78: Periodo de recuperación	128
Tabla N°79: Liquidez.....	129
Tabla N°80: Rentabilidad.....	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Sector de la ciudad donde viven.....	21
Gráfico N°2: Personas con las que viven.....	23
Gráfico N°3: Grado de satisfacción	24
Gráfico N°4: Conocimiento de una residencia estudiantil.....	25
Gráfico N°5: Disposición de vivir en una residencia estudiantil	26
Gráfico N°6: Servicio de na residencia estudiantil	27
Gráfico N°7: Disponibilidad de pago mensual	28
Gráfico N°8: Forma de pago más conveniente	29
Gráfico N°9: Medio de comunicación preferido.....	30
Gráfico N°10: Datos históricos de clientes	32
Gráfico N°11: Proyección de la demanda.....	33
Gráfico N°12: Análisis del microambiente	34
Gráfico N°13: Plan de contingencia.....	41
Gráfico N°14: Proyección de la oferta	43
Gráfico N°15: Demanda potencial insatisfecha	44
Gráfico N°16: Sistema de distribución directo	50
Gráfico N°17: Canal para el servicio de hospedaje	50
Gráfico N°18: Mapa de Procesos	55
Gráfico N°19: Diagrama del flujo de servicio	57
Gráfico N°20: Croquis de ubicación de “Mi Segundo Hogar”	60
Gráfico N°21: Diseño de planta de “Mi Segundo Hogar”	66
Gráfico N°22: Reclamos vs Rangos.....	77
Gráfico N°23: Organigrama estructural	91
Gráfico N°24: Organigrama funcional.....	92
Gráfico N°25: Punto de equilibrio	121

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N°1: Flayers comunicado para Facebook	49
Imagen N°2: Buzón de sugerencias	53
Imagen N°3: Logotipo de la empresa	66

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

SUMARIO INVESTIGATIVO

TEMA: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTEL PARA MUJERES UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: John Roberth Rivera Vasco.

TUTORA: Ing. Sandra Tejada

El presente plan de negocios que se pone a consideración, expone los resultados de la indagación realizada con el propósito fundamental de operar la creación de una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato. El servicio de este negocio de residencia estudiantil está dirigido a mujeres universitarias de diferentes provincias, donde se brinda un servicio de calidad, de esta manera satisfacer las necesidades implícitas de los consumidores, y con el fin de atraer el número de clientes potenciales y de esta manera adquirir posicionamiento en el mercado. En base a una investigación adecuada se obtuvo valiosa información de las implicadas, con un 78,9% de mujeres universitarias que estarían dispuestas a vivir en una residencia, lo cual hizo a que el presente plan de negocios se desarrolle con las expectativas de una factibilidad en el mercado. Para promocionar los servicios de la residencia estudiantil para mujeres universitarias “Mi segundo hogar”, se optó por los medios de comunicación más adecuados, estos son la radio y las redes sociales, además se tendrá en cuenta la prensa el Heraldo y flyers publicitarios, con el fin de proporcionar suficiente información para los clientes. El número de trabajadores para el negocio es de 8 personas, entre ellos 1 administrativo y 7 empleados, que se encargan de los distintos servicios de la empresa, con el fin de dar cumplimiento de los objetivos organizacionales, y de esta manera obtener buenos resultados. Para el funcionamiento y la factibilidad del negocio se procedió a un estudio económico financiero, se necesita una inversión 117.970,00 dólares, para el financiamiento de la misma se cuenta con 49,14% de recursos propios y la parte restante que es 50,86%, será a través de un préstamo a la CFN, se obtuvo un VAN de 15.803,14, una TIR del 24%, el costo beneficio de 1,87 lo cual refleja que el proyecto sea viable para su ejecución.

DESCRIPTORES: Creación, residencia estudiantil, mujeres universitarias, rentabilidad, calidad de la educación, alojamiento de larga estancia.

**UNIVERSITY TECHNOLOGY INDOAMERICA
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC**

ABSTRACT

TOPIC: "BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A COLLEGE STUDENT RESIDENCE FOR WOMEN IN THE CITY OF AMBATO"

AUTHOR: John Roberth Rivera Vasco.

TUTHOR: Ing. Sandra Tejada

This business plan that is put to consideration, exposes the results of the inquiry conducted with the fundamental purpose of operating the creation of a student residence for university women in the city of Ambato. The service of this business of student residence is addressed to university women from different provinces, where it provides a service d quality, this way meets the implied needs of consumers, and in order to attract the number of potential customers and in this way acquire positioning in the market. On the basis of a proper investigation was obtained valuable information of the involved, with a 78.9% of university women that they would be willing to live in a residence, which made it to the present business plan is developed with the expectations of a feasibility in the market. To promote the services of the student residence for university women "my second home", we opted for the most appropriate media, these are the radio and social networks, account shall also be taken in particular of the newspapers El Heraldo and flayers advertising, in order to provide sufficient information for customers. The number of workers for the business is of 8 people, including 1 administrative and 7 employees, who are responsible for the different services of the company, in order to give fulfillment of organizational objectives, and in this way to obtain good results. For the operation and the feasibility of the business is proceeded to an economic study financial, requires an investment 117.970,00 dollars to finance the same with 49,14% of own resources and the remaining part that is 50,86%, will be through a loan to the CFN, obtained a van of 15.803,14, an IRR of 24%, the cost benefit of 1.87 which reflects that the project is viable for its implementation.

KEY WORDS: Creation, student residence, university women, profitability, quality of education, accommodation of long stay.

INTRODUCCIÓN

“Uno de los sectores que ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años, es el sector de los servicios, que en el 2008 aportó un 35% al producto Bruto del país” (Díaz Wu, 2016). En la ciudad de Ambato, la inversión en planes de negocio para la construcción inmobiliaria enfocada al alojamiento de larga estancia para estudiantes universitarios, específicamente residencias universitarias, ha sido actualmente escasa no hay explotación y desarrollo por el sector privado. Por lo que la oferta vigente en la ciudad de Ambato es reducida y no substituye los alojamientos de cientos de estudiantes universitarias que se desplazan a Ambato, procedentes de diferentes lugares del país, en busca de un nivel académico de calidad y competitivo, se considera que la expansión y diversificación de la oferta de educación superior en el país.

El presente plan de negocios, está estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I, Área de Marketing, consta de: Definición del producto o servicio, definición del mercado, qué mercado se va a tocar, categorización de sujetos, estudio de segmentación, plan de muestreo, demanda potencial, análisis del macro y micro ambiente, proyección de la oferta, demanda potencial insatisfecha, promoción y publicidad que se realizará, sistema de distribución a utilizar, seguimiento de clientes, especificar mercados alternativos.

Capítulo II, Área de Producción, consta de: Descripción del proceso, descripción de instalaciones equipos y personas, tecnología a aplicar, factores que afectan el plan de operaciones, capacidad de producción, capacidad de producción futura, definición de materias primas, calidad, método de control de calidad, normativas y permisos que afectan su instalación, seguridad e higiene ocupacional.

Capítulo III, Área de organización y gestión, contiene: análisis estratégico y definición de objetivos, visión, misión, análisis FODA, organización funcional de la empresa, control de gestión, y necesidad de personal.

Capítulo IV, Área Jurídico Legal, contiene: Determinación de la forma jurídica, patentes y marcas, detalle de todo tipo de licencias necesarias para funcionar y documentos legales.

Capítulo V, Área Financiera consta de: Plan de inversiones, plan de financiamiento, capital de trabajo, forma de financiamiento, cálculo de costos y gastos, cálculo de ingresos, flujo de caja, punto de equilibrio, estado de resultados proyectado, evaluación financiera, indicadores.

CAPÍTULO I

ÁREA DE MARKETING

1.1 DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

1.1.1 Especificación del Servicio o Producto

Según el autor Laquear (2001), precisa que: El producto “es un objeto tangible comprado por un consumidor, como un automóvil o una botella de cerveza. Puede ser intangible: Todas las formas de servicios, desde la reparación de dicho automóvil hasta el servicio de bar donde se bebe la cerveza” (p.141).

En consecuencia, el servicio de residencia estudiantil que se brindará a las mujeres universitarias en la ciudad de Ambato, será de buena calidad con la finalidad de atraer el número de clientas potenciales y por ende adquirir posicionamiento en el mercado comercial y cumplir con el servicio ofrecido al cliente, satisfaciendo sus necesidades implícitas que no son manifiestas por los consumidores.

A pesar de no estar manifiesta esta necesidad, el consumidor espera que se satisfaga en el producto que consumirá, las necesidades implícitas es lo que los compradores generalmente esperan cuando adquieren el producto o servicio, ejemplo: en la habitación de la Residencia “Mi Segundo Hogar” se espera una cama limpia, toallas nuevas/limpias, una lámpara que funcione (lo esencial), y necesidades explícitas, son las exigencias manifiestas del consumidor: ejemplo de la Residencia “Mi Segundo Hogar”... un televisor a control remoto, flores frescas, servicio de comedor y en las habitaciones, este servicio es ofrecido (clase alta o media), con la finalidad de atraer el número de clientas potenciales y ver sí se va a

tener o no posicionamiento en el mercado comercial porque no se conoce como proponente de este plan de negocio.

La especificación del mercado es muy importante para brindarle el servicio, porque aquí es dónde se va a demostrar la factibilidad y la justificación del plan negocio, de este estudio también sirve para mejorar y orientar la toma de decisiones y la gestión administrativa para el desarrollo del negocio. Se toma en cuenta para especificar el servicio el análisis de algunos aspectos como: demanda, oferta, precio, distribución y para la evaluación entre otros tenemos: la información de la competencia.

a. Servicio principal

El producto principal del plan de negocio constituye:

- Servicio de alojamiento

Este tipo de servicio, se plantea dentro de la residencia, que agrupe en forma complementaria con otros servicios adicionales para beneficio de los clientes como internet, vigilancia, alimentación y lavandería; a fin de que la estudiante universitaria logre mejorar su estilo de vida tanto en comodidad, seguridad y sobre todo en atención oportuna y esmerada por parte de su arrendador.

b. Servicio secundario

Para proporcionar un mejor servicio a las estudiantes, se ha considerado proporcionar los siguientes servicios adicionales para beneficios al de alojamiento.

- Alimentación.
- Internet.
- Bodega.
- Servicio de lavandería.

- Seguridad en las pertenencias dejadas en las instalaciones
- Teléfono.

A continuación, la especificación del servicio que brindará “Mi segundo hogar”:

Tabla N°1: Detalle del servicio

NOMBRE DEL PRODUCTO	INDICADORES-SERVICIO
MARCA: “MI SEGUNDO HOGAR”	Alojamiento temporal estudiantil para mujeres universitarias.
Utilidad	Hospedaje, alimentación, lavandería, televisión e internet, teléfono, bodega, seguridad en las pertenencias.
Materiales de construcción	Edificación de la residencia estudiantil.
Dimensiones	El terreno donde construirá la residencia estudiantil para mujeres universitarias es de 470 metros cuadrados.
Color	El color de las instalaciones será de acuerdo a los colores corporativos de la empresa, es decir, en base a su logotipo que tendrá colores: Fucsia y cardenillo.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Los atributos y beneficios del servicio que brindará “Mi segundo hogar” serán los siguientes: Nuevos contactos para la expansión de mercados y mejora de la competitividad

Tabla N°2: Atributos y beneficios

ATRIBUTOS	BENEFICIOS
1. Aumento de usuarias potenciales.	1. Servicio exclusivo para mujeres universitarias provenientes de otras provincias.
2. Calidad en el servicio de residencia estudiantil.	2. Clientas externas satisfechas (estudiantes universitarias).
3. Personal calificado para los servicios de: cocina, limpieza y de cyber.	3. Incremento del potencial competitivo de la residencia estudiantil.
4. Políticas de seguridad y convivencia estudiantil.	4. Orden, disciplina y responsabilidad.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Los atributos y beneficios darán lugar a posicionar en el mercado y a la vez el incremento de clientes potenciales.

1.1.2 Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.

A continuación, se detallan los aspectos más importantes que ofrece la Residencia Universitaria “Mi Segundo Hogar:

- Ubicación en zona segura, de fácil acceso y cercana a los establecimientos de mayor recurrencia de las estudiantes.
- Infraestructura espaciosa y moderna, dotada de servicios básicos, seguridad privada, acceso a la tecnología y una amplia capacidad de alojamiento.
- Habitaciones cómodas individuales y compartidas, como baño privado y amoblada funcionalmente para una estadía agradable.
- Oferta de servicios complementarios adecuadamente equipados como: dormitorios, restaurante, lavandería, cyber, bodega, centro de copiado, sala de estar con acceso a internet inalámbrico.
- Administración de la Residencia enfocada en garantizar la tranquilidad, seguridad y ambiente adecuado que motive el desarrollo académico – social de sus residentes mediante la interrelación y convivencia en una agradable comunidad estudiantil.

¿Qué aspectos lo diferencian de la competencia?

Aspectos que lo diferencian de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”:

- Los competidores actuales presentan bajas alternativas de servicio de alojamiento para estudiantes de provincia como son: departamentos, casas

de arriendo, y pensionados estudiantiles de la ciudad, dentro de los cuales encontramos diferentes niveles de precios y calidad del servicio es inadecuado por cuanto no tienen los beneficios de una residencia estudiantil de calidad en cuanto al servicio o producto.

- Actualmente las residencias de servicios en la ciudad, logran abastecer parte de la demanda estudiantil existente, el servicio de hospedaje se ve relegado para turistas, a nivel de la zona urbana, existiendo un promedio de 176 lugares que brindan el servicio de hospedaje, encontrándose de primera y segunda categoría y de tipo familiar cerca de los predios universitarios.
- En los alrededores de la Universidad Técnica, existe alrededor de 20 viviendas que ofrecen el servicio de alojamiento para estudiantes, siendo casas familiares, las mismas que les han adaptado habitaciones para 1 o 2 estudiantes con baño, cocina independiente y en forma conjunta.
- Estas alternativas de hospedaje que tiene la competencia por lo general tienen un bajo nivel en calidad y precios, atención inadecuada, salubridad inadecuada, inseguridad, entre otros, que a pesar de tener problemas por su bajo recurso motiva a los estudiantes de provincia de estratos bajos a considerar como una alternativa razonable para residir en la ciudad mientras realizan sus estudios, aunque no sea un alojamiento adecuado.

¿Cuál es el factor de diferenciación que quiere destacar?

El factor de diferenciación es la calidad del servicio en la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”, con una instalación legalmente calificada y patentada por el GADMA y registrada con RUC, para ofertar el servicio a mujeres universitarias en la ciudad de Ambato que provienen de otras provincias, el beneficio será, eficaz y eficiente porque actualmente las estudiantes no se encuentran en residencias legales y aún más calificadas por las entidades mencionadas, las

estudiantes se encuentran arrendando una sola alcoba o departamento. Podrán hospedarse en “Mi segundo hogar”, y tener servicios adicionales como: alimentación, consejería, lavandería, cyber, atención médica, entre otros, si así lo desean en un lugar familiar seguro y confortable conviviendo armoniosamente de acuerdo a su nivel de estudios (universitarias).

En consecuencia, será novedoso dicha residencia estudiantil porque aparte de brindar el servicio de hospedaje a las mujeres universitarias, se las podrá hacer sentir como si estuviesen en su segundo hogar (de ahí se deriva su nombre comercial) a través de un ambiente amigable con otras estudiantes que podrán interrelacionarse y compartir expectativas educativas en un escenario seguro y confortable.

1.2 DEFINICIÓN DEL MERCADO

1.2.1 ¿Qué mercado se va a tocar en general?

Es necesario citar criterios bibliográficos que ayuden al entendimiento del término planteado. Según el autor William J (2007), determina: "El mercado es un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos que satisfacen necesidades, asignar precios, promover y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización". (p.46)

En referencia al criterio del autor citado con anterioridad, se puede considerar al mercado establece como el conjunto de ofertantes y demandantes que requieren satisfacer sus necesidades adquiriendo productos tangibles, intangibles, o servicios a cambio de un rédito económico.

El mercado del sector de estudio, será el de las mujeres universitarias que se encuentren asistiendo a un establecimiento universitario de la ciudad de Ambato, serán mujeres ya que la convivencia entre las mismas se torna mucho más confortable.

Además, para el presente plan de negocio se utilizará un mercado de integración vertical que permitirá a la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” obtener buenas relaciones comerciales con sus proveedores, mujeres universitarias e inclusive hacer reuniones periódicas con padres de familia o demás familiares de las mismas para convivencias familiares en caso de existir problemas (drogas, alcohol, desorganización familiar, etc.), porque se podrá definir los límites de la empresa en cuanto a las actividades genéricas de su cadena de valor en relación al servicio de hospedaje, con la finalidad de proteger la ventaja competitiva de la empresa objeto de estudio.

1.2.1.1 Categorización de sujetos

Clientes que se relacionan de manera directa o indirecta con la Residencia Estudiantil para mujeres universitarias “Mi segundo hogar”, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N°3: Categorización de sujetos

CATEGORIA	SUJETO
¿Quién compra?	Mujeres universitarias y padres de familia
¿Quién usa?	Mujeres universitarias
¿Quién decide?	Mujeres universitarias, padres de familia
¿Qué influye?	Aspecto económico y social

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

1.2.1.2 Estudio de Segmentación

Se procede a realizar un análisis del mercado geográfico va a tocar la Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato:

Tabla N°4: Dimensión Conductual

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
TIPO DE NECESIDAD	Seguridad, social
TIPO DE COMPRA	Hospedaje
RELACIÓN CON LA MARCA	Si
ACTITUD FRENTE AL PRODUCTO	Positiva

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°5: Dimensión Geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
País	Ecuador
Región	Sierra, Costa, Oriente
Provincias	Puyo, Tena, Shushufindi, Coca, Lago Agrio, Latacunga, entre otras
Habitantes	Mujeres provenientes de otras provincias

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°6: Dimensión Demográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Sexo	Femenino, provincias	16.000
Ocupación	estudiantes/año universitarias.	8.800
Edad	18 a 25 años promedio	8.800

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016)

Cabe recalcar que para determinar el número de mujeres universitarias se procedió a utilizar la población proveedora de residencia para estudiantes de la ciudad de Ambato.

Para la investigación, se ha escogido como referencia las estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, por ser una de las universidades con mayor número de estudiantes, siendo de acuerdo al Departamento de Informática en el período 2015-2016 de 8.800 estudiantes, de las cuales 4.554 estudiantes se halla en viviendas arrendadas, 1.719 estudiantes en viviendas prestadas, y 2.527 con

familiares, pero cabe recalcar que las clientes potenciales, serán las estudiantes mujeres que todas las universidades de Ambato, (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016).

Por tanto, para establecer el mercado objetivo de la Residencia Estudiantil Universitaria “Mi segundo Hogar” se ha procedido a determinar en primer lugar la dimensión geográfica, demográfica, de mercado y la conductual, en donde se analizado algunas variables; es decir, dónde se encontrará ubicada la empresa, conjuntamente con sus niveles, intervalos o clases; por cuanto a través del diagnóstico empresarial se ha logrado seleccionar al mercado objetivo con proyección a un grupo de mujeres que llegan a la ciudad de Ambato en busca de una estancia de alojamiento familiar que sea moderna y exclusiva en el su servicio con calidad.

1.2.1.3 Plan de Muestreo

La presente investigación se realizará con un enfoque cuali-cuantitativo, y por tratarse de un plan de negocio de factibilidad se requerirá de un estudio sistemático del problema por lo que se aplicará la investigación de campo y la investigación documental bibliográfica.

El tamaño de la población para el presente proyecto serán las mujeres estudiantes que vienen de provincias a la ciudad de Ambato, con una edad promedio de 18 a 25 años, la misma que es de: 8.800 mujeres (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016). Ver Anexo 2.

Se utilizará la técnica de la encuesta cuyo instrumento será el cuestionario y para el respectivo análisis de datos se utilizará SPSS 15.0, ya que los datos recogidos serán sintetizados para su presentación mediante una representación escrita y se plasmará representaciones graficas o figuras, por lo que se interpretarán los resultados con apoyo del marco teórico, y por ende se establecerán conclusiones y recomendaciones.

Por tratarse de un número considerablemente grande el de las estudiantes universitarias que llegan de las Sierra, Costa y Oriente a la Universidad Técnica de Ambato, se procedió a aplicar la fórmula del muestreo para obtener una muestra que permita indagar, en este caso, es importante determinar el tamaño adecuado de una muestra y no se debe actuar con ligereza, por cuanto si tomamos una muestra más grande de lo necesario es un desperdicio de los recursos, y muestras muy pequeñas a menudo nos lleva a tener resultados sin uso práctico, nada confiable; para determinar el tamaño de la muestra se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para seleccionar el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + Ne^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad. 1.96²

P= Probabilidad de ocurrencia 50% = 0,5

Q= Probabilidad de no ocurrencia 50% = 0,5

N= Población o universo

e= error de la muestra 50% = 0,5²

Desarrollo

$$= \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (8.800)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (8.800)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)(8.800)}{(3,84)(0,25) + (8.800)(0,0025)}$$

$$n = \frac{8.448}{0.96 + 22}$$

$$n = \frac{8.448}{22,96}$$

$$n = 367,94$$

$$n = 368$$

El tamaño de la muestra en esta investigación es de 368 mujeres universitarias de otras provincias (Sierra, Costa, Oriente) que llegan a la Universidad Estatal (pública) para lo cual se les aplicará la respectiva encuesta.

Antes de proceder al diseño y recolección de la información, es importante analizar el significado del problema con la finalidad de poder desarrollar los instrumentos de investigación a ser aplicados en el presente estudio, como se detalla en el árbol de problemas con el problema central, sus causas y efectos. (Ver Gráfico Anexo 6).

El problema de esta investigación es el inadecuado sistema de hospedaje para mujeres universitarias que llegan a la Universidad Estatal (pública) en la ciudad de Ambato, para lo cual se ha decidido realizar el presente plan de negocio con la finalidad de crear una Residencia Estudiantil exclusiva para el sexo femenino.

Objetivo General

Analizar la factibilidad de la puesta en marcha del proyecto de creación de una residencia estudiantil para mujeres universitarias que llegan de otras provincias (Costa, Sierra, Oriente) a la ciudad de Ambato en busca de un alojamiento.

Objetivo Especifico 1

Determinar los servicios que requieren las mujeres universitarias de acuerdo a las necesidades, a fin de proporcionar todos los elementos necesarios para cumplir más allá de las expectativas

Tabla N°7: Cuadro de necesidades: objetivo específico 1

NECESIDADES DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTES	INSTRUMENTOS	
¿Qué es una residencia Estudiantil?	Secundaria	Libros	Servicios agrupados	1 S.A.
Tipos de servicio en una residencia estudiantil	Secundaria	Proveedores	Bancos de datos de otras organizaciones	2 B.D.O.
Instalaciones (muebles y enseres, equipos)	Secundaria	Proveedores	Bancos de datos de otras organizaciones	2. B.D.O.
Capacidad de producción (servicio)	Secundaria	Proveedores	Bancos de datos de otras organizaciones	2. B.D.O.
Costos de la edificación	Secundaria	Proveedores	Bancos de datos de otras organizaciones	2. B.D.O.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Objetivo Específico 2

Efectuar un análisis de mercado aplicado a una muestra representativa la técnica de la encuesta mediante su instrumento el cuestionario a las mujeres universitarias provenientes de provincias, a fin de cuantificar la demanda de residentes para el proyecto.

Tabla N°8: Cuadro de necesidades: objetivo específico 2

NECESIDADES DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTES	INSTRUMENTOS	
Determinar el mercado potencial	Secundaria	FASCÍCULO TUNGURAHUA INEC	Servicios agrupados	3. S.A.
Top de residencias estudiantiles en el sector	Secundaria	MINISTERIO DE TURISMO	Bancos de datos de otras organizaciones	4. B.D.O.
Factores críticos para el sector	Secundaria	MINISTERIO DE TURISMO	Bancos de datos de otras organizaciones	4. B.D.O.
Gustos y preferencias de las consumidoras	Primaria	Mujeres universitarias	Encuesta	5. E.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Objetivo Específico 3

Proponer un estudio de promoción y publicidad de captación de clientes, así como el sistema de distribución y el seguimiento de clientes a operar.

Tabla N°9: Cuadro de necesidades: objetivo específico 3

NECESIDADES DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN	FUENTES	INSTRUMENTOS	
Medios de distribución a utilizar	Secundaria	Investigación directa	Bancos de otras organizaciones	5. B.D.O.
Fijar el precio del servicio	Primaria	Investigación directa	Cuestionario	6. E.
Determinar la promoción y publicidad que se realizará	Primaria	Mujeres universitarias	Cuestionario	6. E.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

En las tablas anteriores, se detalló los instrumentos a emplearse respecto al objetivo específico de cada necesidad, con la finalidad de poder viabilizar y dar cumplimiento al objetivo general del presente plan de negocio.

1.2.1.4 Diseño y recolección de la información

Información secundaria

1. SERVICIOS AGRUPADOS

Necesidad 1:

¿Qué es una Residencia Estudiantil?:

Residencia estudiantil consiste en habitaciones para grandes números de estudiantes usualmente extranjeros y universitarios, frecuentemente el centro se encuentra integrado en una institución universitaria, pero también existen residencias independientes de las universitarias. Las residencias universitarias normalmente están situadas en las inmediaciones del campus; en general suelen ofrecer una serie de servicios demandados por los estudiantes universitarios, desde alojamiento, biblioteca, manutención, conciertos, excursiones o deportes. (Ildefonso, 2005, pág. 123)

La investigación bibliográfica viabiliza el camino a seguir en el desarrollo del presente plan de negocio, después de haber analizado en diferentes libros o folletos sobre lo que significa implementar un sistema de hospedaje como lo es una residencia estudiantil que requiere de varios recursos económicos, técnicos y sobre todo de talento humano competente para sus respectivas funciones.

El diseño bibliográfico se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. De procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables; cuando opta por este tipo de estudio, el investigador maneja documentos, los recolecta, selecciona, analiza y a la vez presenta resultados coherentes. (Santa Palella & Feliberto Martins, 2012, pág. 87)

Como en todo proceso de investigación, la búsqueda de fuentes bibliográficas y documentales está estrechamente asociada a los objetivos de la investigación. El criterio fundamental para el trabajo de investigación bibliográfica y documental

está dado por los objetivos específicos del plan de negocio o proyecto de investigación, en tanto delimitan cada una de las operaciones y procedimientos que deben realizarse para alcanzar el objetivo general de ésta.

La investigación documental o bibliográfica, se caracteriza por la utilización de documentos, recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc., porque realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone, una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación y elaborar la idea a defender o hipótesis.

Necesidad 2:

Determinar el mercado potencial

Los índices estadísticos consultados en el INEC (2010), en su respectivo fascículo Tungurahua, guiará a la obtención de datos (Anexo 3), del cual se evidencia el mercado objetivo y su respectiva oferta y demanda representado con un panorama para el presente proyecto de inversión.

2. BANCOS DE DATOS DE OTRAS ORGANIZACIONES

Necesidad 1:

Tipos de servicio en una residencia estudiantil

Los diferentes comunicados e informes ofrecidos por el Ministerio de Turismo será a beneficio de personas naturales o jurídicas que presenten proyectos, sí, estos son aprobados gozarán automáticamente de los beneficios generales que

están previstos en la Ley de Desarrollo Turístico (incluido residencias, hoteles, hostales), para gozar de beneficios especiales se deberá obtener calificación en una de las categorías, la misma que tendrá una vigencia de hasta 20 años y por una sola vez, sin perjuicio de los beneficiarios adicionales que contemple el plan quincenal de turismo, para esto hay que manejarse en el aspecto legal con: patente municipal, ruc, licencia única anual de funcionamiento, registro en el ministerio de turismo, permisos sanitarios, registro de la propiedad, requerimiento del cuerpo de bomberos.

Instalaciones (muebles y enseres, equipos)

Se diseñará el lugar en donde estará ubicada la residencia estudiantil, así como el detalle de su plano en relación a su distribución se lo realizará en el programa Autocad para una mejor visualización, y se detallará los muebles y enseres, equipos con sus respectivos precios en base a lo recolectado por parte de los mejores proveedores según el criterio del investigador del presente plan de negocio.

Capacidad de producción (servicio)

Se realizará el análisis sobre la capacidad de poder brindar el servicio a las mujeres universitarias que requieran de una residencia estudiantil de acuerdo a los factores internos y externos (FODA) detectados en su determinado momento.

Costos de la edificación

En el capítulo que concierne al área financiera se detallará el plan de inversiones, costos y gastos en los que incurrirá el presente estudio.

Necesidad 2:

Top de residencias estudiantiles en el sector

Los datos históricos han sido importantes analizarlos, es decir, el número determinado de otras residencias u otros establecimientos de hospedaje para estudiantes (que no existen legales), en la indagación directa realizada con la finalidad de evidenciar la competencia existente en el sector, y por ende poder determinar la oferta y demanda en el presente estudio, del cual se determina que solamente son casa familiar sin registros legales que se opera en la ciudad de Ambato.

Factores críticos para el sector

Mediante el análisis de las matrices PCI (Perfil de Capacidad Interna), POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio), FODA y de vulnerabilidad de los factores endógenos (internos) y exógenos (externos) se pueden diseñar estrategias que permitirán tomar medidas correctivas o preventivas a medida que se vaya desarrollando el plan de negocio.

Necesidad 3:

Medios de distribución a utilizar

La distribución a utilizar al momento en que se brindará el servicio de residencia estudiantil a las mujeres universitarias debe ser analizado si se lo realizara de forma directa o indirecta según los objetivos que se tenga en este estudio investigativo.

Información Primaria

En vista de las necesidades mencionadas anteriormente, se ha visto procedente aplicar un formato de encuesta-cuestionario, con las siguientes especificaciones. (ver formato de la encuesta anexo 1)

- ***Diseño del instrumento (Cuestionario)***

El formato de encuesta tendrá nueve preguntas y se tabulará mediante el programa estadístico SPSS 15.0 con la finalidad de obtener un mejor análisis e interpretación de los resultados arrojados en cada pregunta.

- ***Gustos y preferencia de las consumidoras***

Se aplicará el instrumento del cuestionario con el objetivo de conocer los gustos y preferencias respecto a la utilización del nuevo servicio de hospedaje para mujeres universitarias.

- ***Fijar el precio del servicio***

Se realizará una pregunta respecto a cuanto estaría dispuesta a pagar por el nuevo servicio de hospedaje en una residencia estudiantil, para en base a ese resultado poder analizar y fijar un precio justo.

1.2.1.5 Análisis e interpretación

La población que abarcaría el presente estudio es exuberante y sobre todo difusa a nivel provincial, por lo que se ha decidido optar únicamente por aplicar la técnica de la encuesta a las estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, por tratarse de un segmento que por lo general viven en cuartos, departamentos de arriendos. Cabe recalcar que únicamente se las tomado en cuenta para poder conocer los gustos y preferencias de las mujeres universitarias; sin embargo, valga la

redundancia este proyecto abre sus puertas a las estudiantes de cualquier universidad en la ciudad de Ambato.

Una vez diseñado el formato de encuesta. Ver Anexo 1, se procede a tabular cada pregunta para su respectivo análisis e interpretación. Que a continuación se detalla:

Encuesta de preferencia y aceptabilidad para la creación de una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato

1. ¿En qué sector de la ciudad de Ambato vive actualmente?

Tabla N°10: Sector de la ciudad donde viven

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Norte	89	24,1	24,1	24,1
	Centro	27	7,3	7,3	31,4
	Sur	183	49,8	49,8	81,2
	Fuera de la ciudad	69	18,8	18,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

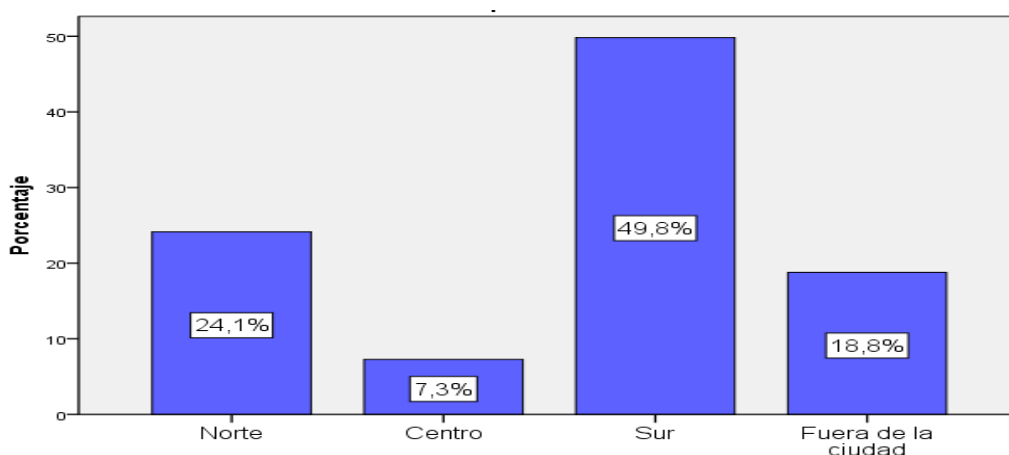


Gráfico N°1: Sector de la ciudad donde viven

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: De las encuestadas el 49,8% manifestaron que vienen actualmente en el sector sur de la ciudad de Ambato; mientras que el 24,1% expresaron que viven en el norte, el 18,8% fuera de la ciudad y el 7,3% en el centro de la ciudad.

Análisis: En base a los resultados obtenidos, existe un porcentaje aceptable de las personas que viven en el sur de la ciudad; por lo que, este resultado es favorable debido para la residencia estudiantil, ya que estará ubicada en dicho sector y de esa manera no será un problema si las mujeres universitarias deciden hospedarse en dichas instalaciones porque no estaría afectando su desplazamiento habitual.

2. ¿Con qué personas vive?

Tabla N°11: Personas con las que vive

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Familiares	149	40,6	40,6	40,6
	Amigos/as	120	32,6	32,6	73,2
	Sola	99	26,8	26,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

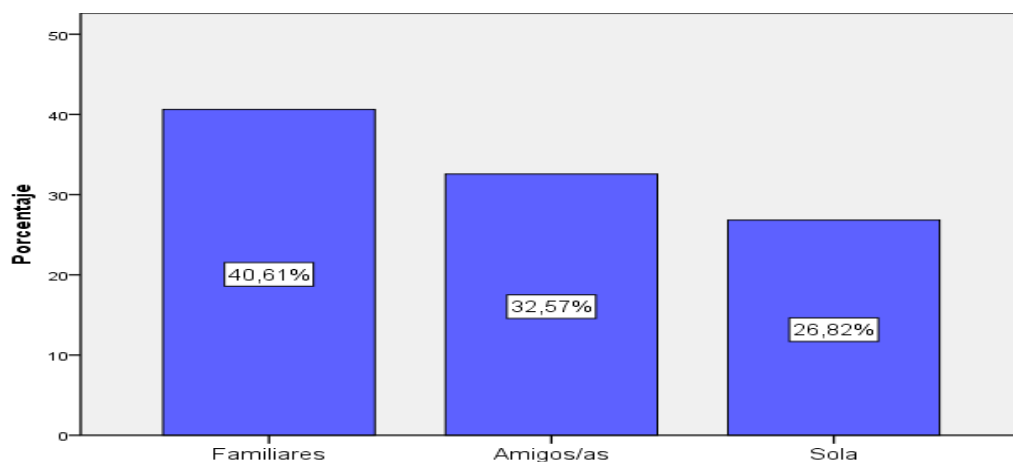


Gráfico N°2: Personas con las que viven

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: De las encuestadas el 40,8% expresan que viven con familiares, el 32,5% manifiestan que viven con amigos/as y el 26,7% viven solas.

Análisis: De acuerdo a los resultados la mayoría de mujeres universitarias viven con sus familiares; sin embargo, se debe tomar muy en cuenta que un porcentaje muy representativo viven con sus amigos/as; por lo que, se infiere la necesidad de crear una residencia estudiantil en donde éstas puedan compartir con otras mujeres de su edad para compartir las experiencias escolares y sociales.

3. Señale con una X el grado de satisfacción que tiene en cuanto al servicio de hospedaje y alimentación la ciudad de Ambato.

Tabla N°12: Grado de Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Satisfecho	113	30,7	30,7	30,7
No satisfecho	255	69,3	69,3	100,0
Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

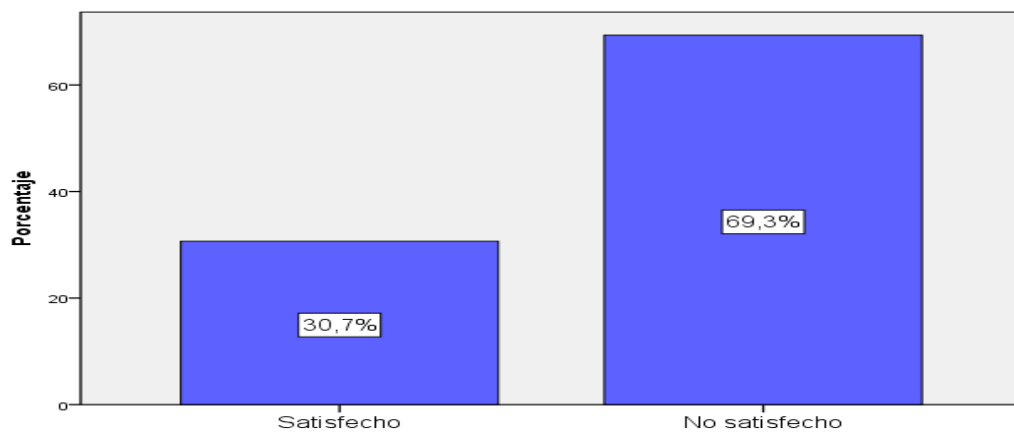


Gráfico N°3: Grado de satisfacción

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de las encuestadas el 69,3% señalan como no satisfechos al grado de satisfacción que tiene en cuanto al servicio de hospedaje y alimentación la ciudad de Ambato; mientras que el 30,7% manifiestan estar satisfechos con servicio de hospedaje.

Análisis: Con los resultados obtenidos, se determina que la insatisfacción está marcada en relación al servicio de hospedaje en la ciudad de Ambato; por lo que, se infiere la necesidad de que, en la nueva residencia estudiantil, brinde un servicio de calidad en donde las mujeres se puedan sentir aparte de seguras, confortables como en su propio hogar.

4. ¿Conoce usted de una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?

Tabla N°13: Conocimiento de una residencia estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	72	19,5	19,5	19,5
	NO	296	80,5	80,5	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

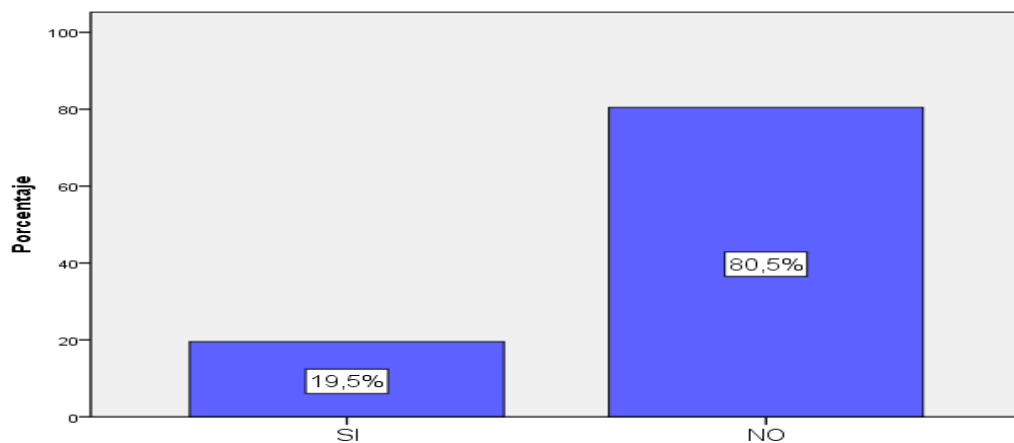


Gráfico N°4: Conocimiento de una residencia estudiantil

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de la población encuestada, el 80,5% manifiestan que no conocen una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato; mientras que el 19,5% expresan si conocer.

Análisis: Con la obtención de los resultados obtenidos las mujeres encuestadas no tienen conocimiento sobre la existencia legalmente constituida una residencia estudiantil en la ciudad de Ambato, lo cual apunta a pensar que no existe tanta competencia en ese ámbito o a su vez que el servicio que ofertan es ignorado por la mala calidad de servicio que éstas prestan a la colectividad, esto se convierte en una ventaja para el presente plan de negocios.

5. ¿Estaría dispuesta a vivir en una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?

Tabla N°14: Disposición de vivir en una residencia estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	290	78,9	78,9	78,9
	NO	78	21,1	21,1	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

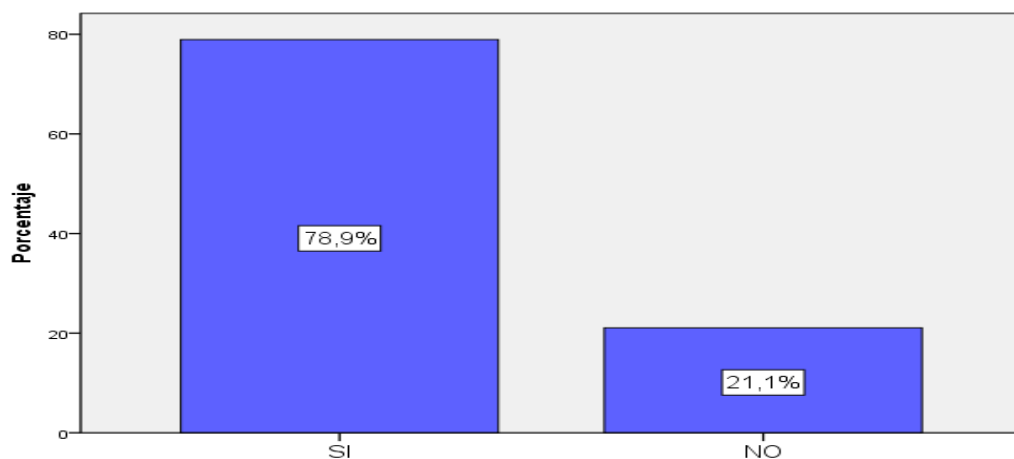


Gráfico N°5: Disposición de vivir en una residencia estudiantil

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de las mujeres encuestadas, el 78,9% señalan que si estarían dispuestas a vivir en una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato; en tanto que el 21,1% manifiestan que no estarían dispuestas a hacerlo.

Análisis: En base a los resultados obtenidos, existe un porcentaje alto de mujeres universitarias que estarían dispuestas a vivir en una residencia estudiantil de calidad; por lo que, este resultado favorece al desarrollo del presente plan de negocio.

6. ¿Cuáles serían los servicios que debería brindar una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?

Tabla N°15: Servicios de una residencia estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo hospedaje	22	5,9	5,9	5,9
	Hospedaje, alimentación y lavandería	29	7,8	7,8	13,7
	Hospedaje, internet y televisión	122	33,2	33,2	46,8
	Todas las anteriores	196	53,2	53,2	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

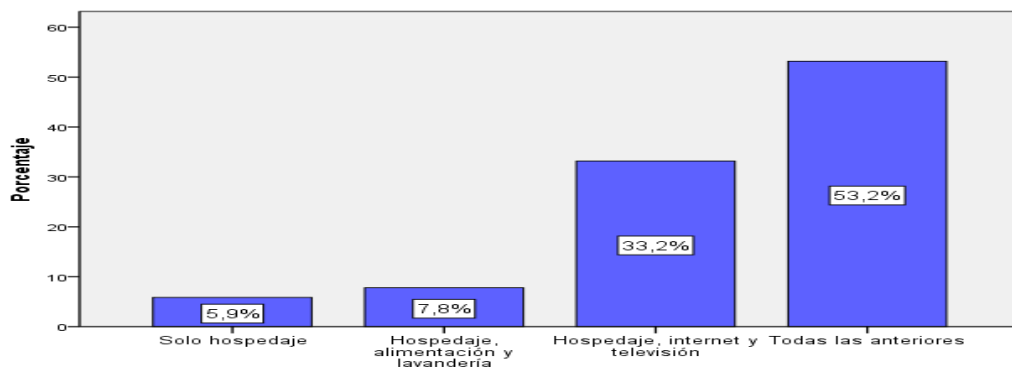


Gráfico N°6: Servicio de na residencia estudiantil

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de la población encuestada, el 53,2% señalan a todas las respuestas como los servicios que debería brindar una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato, mientras que el 33,2% expresan que serían hospedaje, internet y televisión; el 7,8% hospedaje, alimentación y lavandería y el 4,6% solo hospedaje.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, los servicios que debería brindar una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato, deberían ser complementarios a las necesidades que cada estudiante requiera; por lo tanto, no simplemente puede ofrecer hospedaje sino también otros servicios adicionales como: garaje, gimnasio, espacios recreativos, entre otros.

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por los servicios que usted escogió?

Tabla N°16: Disponibilidad de pago mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	250 a 300 USD	221	60,0	60,0	60,0
	301 a 350 USD	57	15,6	15,6	75,6
	351 a 400 USD	54	14,6	14,6	90,2
	Otros	36	9,8	9,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

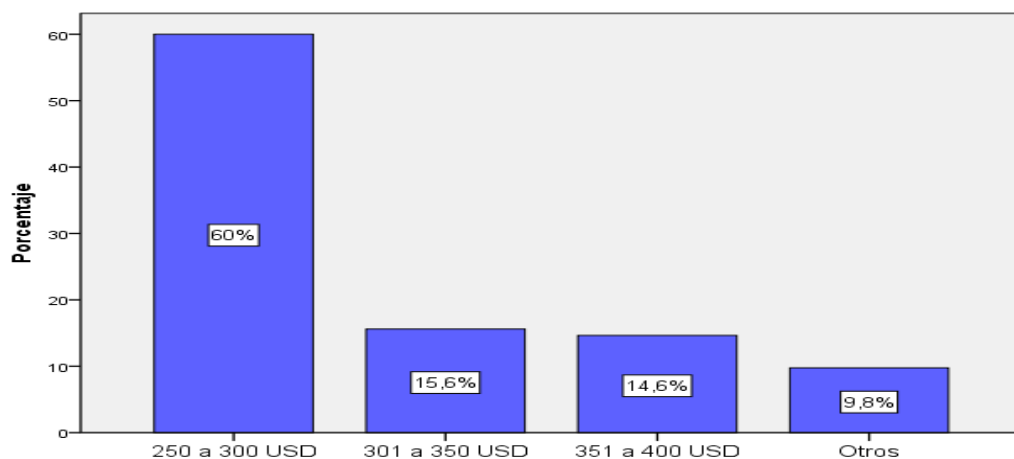


Gráfico N°7: Disponibilidad de pago mensual

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de las personas encuestadas, el 60% optan que de 250 a 300 USD es cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por los servicios; el 15,6% eligieron de 301 a 350 USD; el 14,6% de 351 a 400 USD y el 9,8% expresaron otros valores.

Análisis: Con los resultados anteriores el valor que estaría dispuesto a pagar las mujeres universitarias oscila entre 250 a 300 USD, es así que se infiere la necesidad de no sobrepasar dicho valor para que pueda ser atractivo y sobre todo por actualmente encontrarse en la penetración en el mercado comercial de Ambato la residencia estudiantil “Mi Segundo Hogar”.

8. ¿La forma de pago más conveniente para usted sería?

Tabla N°17: Forma de pago más conveniente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Efectivo	81	22,0	22,0	22,0
	Depósitos bancarios o transferencias	192	52,2	52,2	74,1
	Cheque	39	10,7	10,7	84,9
	Tarjetas de crédito	56	15,1	15,1	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

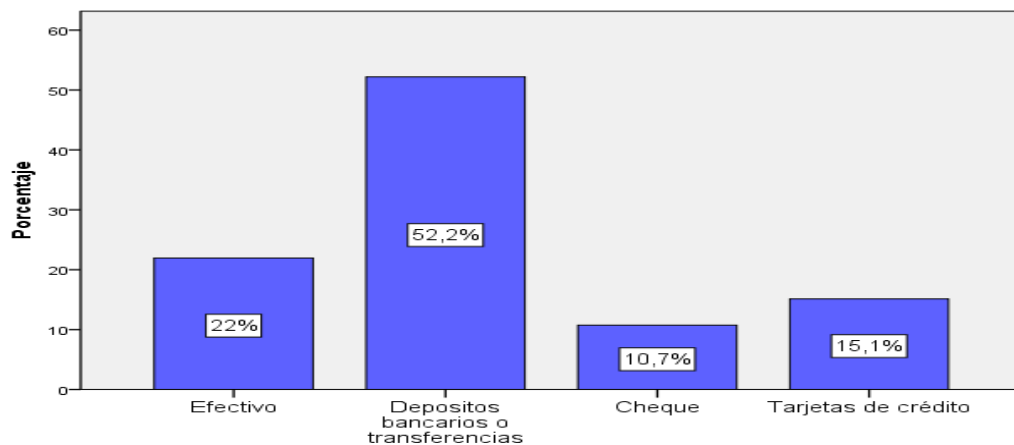


Gráfico N°8: Forma de pago más conveniente

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 52,2% señalan a los depósitos o transferencias bancarias a la forma de pago más conveniente; el 22% consideran el pago efectivo; el 15,1% eligieron las tarjetas de crédito y el 10,7% prefieren los cheques.

Análisis: En base a los resultados obtenidos, la forma de pago más conveniente para la residencia universitaria será los depósitos bancarios o transferencia; por lo tanto, será necesario dar prioridad a este tipo de desembolso para que puedan sentirse más seguras al momento de pagar por los servicios de la residencia estudiantil las universitarias que estén interesadas en prescindir de ellos.

9. ¿Qué medio de comunicación es de su preferencia?

Tabla N°18: Medio de comunicación preferido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	116	56,6	56,6	56,6
	Televisión	15	7,3	7,3	63,9
	Prensa	9	4,4	4,4	68,3
	Internet (Redes sociales)	65	31,7	31,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

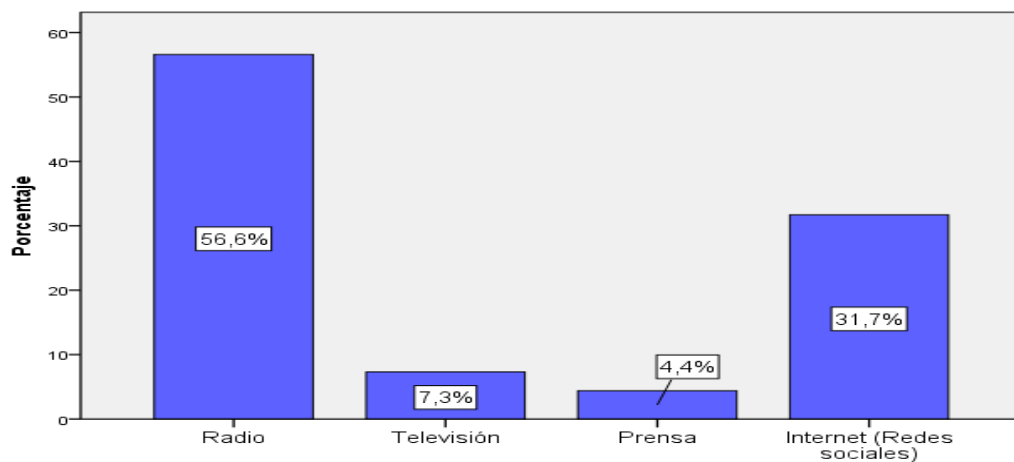


Gráfico N°9: Medio de comunicación preferido

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

Interpretación: Del total de las mujeres encuestadas, el 56,6% manifestaron que la radio es el medio de comunicación de su preferencia; el 31,7% prefieren Internet (redes sociales); el 7,3% prefieren la televisión y el 4,4% la prensa.

Análisis: Con los resultados obtenidos la radio sería el medio de comunicación adecuado para promocionar los servicios de la residencia universitaria, por lo tanto, se infiere la necesidad de pautar una cuña radial en una estación que tenga mayor sintonía por parte de este segmento de mercado para que puedan familiarizarse y estar atentas a las promociones y beneficios de los servicios que brinda la residencia estudiantil “Mi Segundo hogar”.

Resumen de Resultados

La encuesta con su instrumento el cuestionario aplicado a las estudiantes de la universidad Técnica de Ambato, arrojó el siguiente resumen de resultados:

Tabla N°19: Resumen de Resultados

Preguntas Básicas	Resultados Finales
1. ¿En qué sector de la ciudad de Ambato vive actualmente?	SUR 49,8%
2. ¿Usted vive con?	FAMILIARES 40,6%
3. Señale con una X el grado de satisfacción que tiene en cuanto al servicio de hospedaje y alimentación la ciudad de Ambato.	NO SATISFECHA 69,3%
4. ¿Conoce usted de una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?	NO 80,5%
5. ¿Estaría dispuesta a vivir en una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?	SI 78,9%
6. ¿Cuáles serían los servicios que debería brindar una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?	TODOS LOS ANTERIORES 53,2%
7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por los servicios que usted escogió?	250 a 300 USD 60%
8. ¿La forma de pago más conveniente para usted sería?	DEPÓSITOS BANCARIOS O TRANSFERENCIAS 52,2%
9. ¿Qué medio de comunicación es de su preferencia?	RADIO 56,6%

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Encuesta

1.2.2 Demanda Potencial

Para el cálculo de la demanda potencial se cuenta con datos históricos de clientes que han ocupado una residencial, para lo cual se aplica el cálculo de los mínimos cuadrados, con los siguientes datos:

Tabla N°20: Datos históricos de clientes

	AÑOS	Y (Clientes/Año)	X.Y	X ²
1	2011	5.227	5.227	1
2	2012	6.618	13.236	4
3	2013	8.378	25.134	9
4	2014	10.606	42.424	16
5	2015	13.428	67.140	25
15		44.257	153.161	55

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Ilustre Municipio de Ambato-GADMA. (2016)

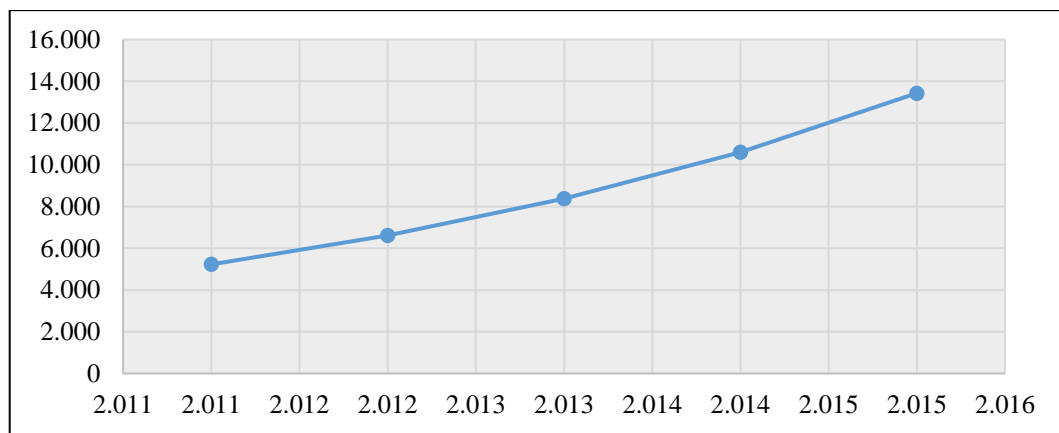


Gráfico N°10: Datos históricos de clientes

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 20

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y}{n} \quad b = \frac{\sum XY - n\bar{X}\bar{Y}}{\sum X^2 - n(\bar{X})^2} \quad a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$\bar{X} = \frac{15}{5} \quad \bar{Y} = \frac{44.257}{5} \quad b = \frac{153.161 - 5 \cdot 3 \cdot 8.851,4}{55 - 5(3)^2} \quad a = 8.851,4 - 2.039 \cdot 3$$

$$\bar{X} = 3 \quad \bar{Y} = 8.851,4 \quad b = \frac{20.390}{10} \quad a = 2.734,4$$

$$b = 2.039$$

$$y = a + bx$$

Tabla N°21: Proyección de la Demanda

Año	Demanda
2016	15.467
2017	17.506
2018	19.545
2019	21.584
2020	23.623

b= 2.039

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Cálculo mínimos cuadrados

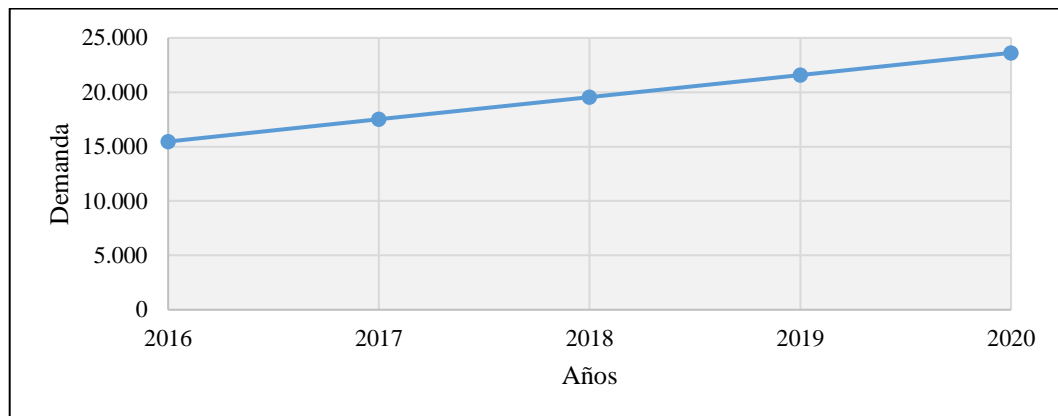


Gráfico N°11: Proyección de la demanda

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla de la proyección de la demanda

Mediante el cálculo de la proyección de la demanda se obtiene para el año 2016 15.467 clientes que necesitan de una residencia universitaria, para el 2020, que es el último año proyectado, se obtiene un total de 23.623, personas.

1.3 ANÁLISIS DEL MICRO Y MACRO AMBIENTE

1.3.1 Análisis del micro ambiente

El modelo de análisis de la competencia de las cinco fuerzas de Porter es utilizado por muchas organizaciones como instrumento para la elaboración de estrategias tomando en cuenta el entorno externo.



Gráfico N°12: Análisis del microambiente

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Cinco fuerzas de Porter (1980)

A continuación, se analizará las Cinco Fuerzas de Porter por la importancia que radica para la Residencia Estudiantil para mujeres universitarias “Mi Segundo Hogar”:

- **Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores**

Se debe entender que cuando se piensa en una organización que está concibiendo una estrategia de creación, se lo hace en el sentido de superar a otros y esto no es del todo equivocado debido a que, en las empresas monopólicas, que día a día luchan por mantenerse con un alto posicionamiento hay que tener claro también que muchas veces la estrategia puede basarse en la cooperación, siempre que se trate de alcanzar fines que así lo requieran.

Por lo tanto, un empresario no puede estar al tanto en que instante, aparece un competidor más que intente ocupar un segmento de mercado con las mismas características de la empresa en creación, por lo que, será necesario que el representante legal de “Mi segundo hogar”, esté capacitado y tenga conocimiento

de estrategias comerciales para que pueda estar preparado ante la llegada de nuevos competidores.

- **Poder de negociación de los proveedores**

Teniendo en cuenta que en el ámbito comercial siempre existe competencia desleal, es importante tener confianza y fidelidad en los proveedores seleccionados por el gerente de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”, debido a que, si se trabaja fijamente con ellos, éstos podrían otorgar descuentos especiales y a su vez recomendaciones a mujeres universitarias que requieran del servicio de hospedaje y demás servicios adicionales (alimentación, cyber, lavandería, limpieza, tv).

- **Poder de Negociación de los Compradores**

Para que exista una adecuada negociación entre el comprador y el vendedor el mercado o segmento deberá ser atractivo, y esto se logra gracias a la calidad del servicio brindado y también de la atención recibida, lo que permitirá a la empresa “Mi Segundo Hogar” paulatinamente irse posicionando en la mente de la consumidora gracias a la satisfacción que ésta llegue a obtener por parte del gerente y personal de la residencia estudiantil.

- **Amenaza de Ingresos de productos Sustitutos**

Para dar inicio a las actividades de la Residencia Estudiantil para mujeres universitarias “Mi Segundo Hogar”, se deberá ingresar con un servicio con precios más bajos que los de la competencia y así ganar participación en el mercado y ventas, atrayendo de esta manera a la clientela potencial para que pueda convertirse en un futuro no lejano en una clientela externa fija que pueda recomendar a otras mujeres estudiantes la calidad de los servicios que brindará la empresa en creación.

Cabe recalcar que el tipo de barreras de entrada que se pueden suscitar en la residencia estudiantil, serán los acuerdos exclusivos con distribuidores, acceso a muebles y enseres, equipos de buena calidad, así como la diferenciación de los servicios (publicidad y marcas establecidas). Y en lo que concierne a las barreras de salida la empresa objeto de estudio puede incurrir en el elevado costo de indemnización a los posibles despidos y la existencia de costos de penalización por el incumplimiento de algún contrato de hospedaje por fuerza mayor.

FODA

El FODA es necesario desarrollarlo en una empresa ya sea constituida o creada, en el caso de la residencia estudiantil para mujeres universitarias “Mi segundo hogar”, que se va a constituir como una nueva empresa, se deberán analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas sin descuidar de actualizarlas de acuerdo a sus necesidades, y a los diferentes factores positivos o negativos que se perciban en un determinado momento.

1.3.2 Análisis del macro ambiente

Los factores incontrolables: EFI, EFE, MPC y Plan de Contingencia, se detallan a continuación en las siguientes tablas:

1.3.2.1 Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Esta matriz ayudo al investigador analizar el entorno, eso quiere decir que le permite medir cómo influye los factores internos en la operación y desarrollo de la de la residencia estudiantil “Mi Segundo Hogar”, a continuación, se presentan los resultados obtenidos por la casa institución en mención en el análisis interno de las fortalezas y debilidades.

Tabla N°22: Matriz EFI

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Instalaciones adecuadas para una residencia estudiantil	0,20	4	0,80
Clientes internos motivados y capacitados	0,15	4	0,40
Servicio de venta y postventa	0,10	3	0,45
Terreno propio y buena ubicación geográfica.	0,15	3	0,45
DEBILIDADES			
Inexistencia de políticas y de un reglamento de convivencia.	0,15	3	0,45
Limitado conocimiento de estrategias comerciales	0,10	2	0,20
Escasa experiencia en el mercado	0,10	1	0,10
Insuficiente experiencia en el reclutamiento y selección de personal.	0,05	2	0,10
TOTAL	1,00		2,95

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

El análisis de los factores internos la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” obtuvo una puntuación de 2.95 sobre 4.

A pesar de que la empresa aún no está constituida, se realiza un diagnóstico interno para detectar los aspectos o factores positivos que facilitan o favorezcan al desarrollo del plan de negocio para la creación de una residencia estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato. Finalmente se logra puntualizar que para fortalecimiento interno de la empresa es necesaria una planificación corporativa enfocada al marketing, el propósito del presente plan de negocios es brindar los lineamientos de planificación y marketing que aseguren a la empresa el éxito de su próximo plan de negocios de Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”. Estas herramientas se desarrollan en los próximos capítulos, los cuales junto a una investigación de mercados asegurarán resultados exitosos.

1.3.2.2 Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Esta matriz ayuda al investigador a analizar el entorno, permitiéndole medir cómo influyen los factores externos en la operación y desarrollo de la empresa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” en el análisis externo de oportunidades y amenazas.

Tabla N°23: Matriz EFE

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Demanda potencial insatisfecha	0,20	4	0,80
Alianzas estratégicas con universidades del sector	0,15	3	0,45
Alianza con proveedores	0,10	3	0,30
Ferias y exposiciones universitarias	0,10	3	0,30
AMENAZAS			
Inestabilidad gubernamental	0,10	3	0,30
Altas tasas de interés bancario	0,15	3	0,45
Competencia desleal	0,10	2	0,20
Alta rivalidad entre competidores	0,10	1	0,10
TOTAL	1,00		2,90

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

En el análisis de los factores externos de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”, obtuvo una puntuación de 2.90 sobre 4.

La empresa aún no se encuentra en el mercado, pero se ha realizado un diagnóstico del entorno que está constituido por factores externos, económicos, políticos, geográficos, sociales, tecnológicos y competitivos que afectan o condicionan el éxito o fracaso y puede tener un significativo impacto positivo o negativo en la organización. Tales factores pueden influir tanto en oportunidades

como amenazas y, tienen que ser considerados en el proceso de planeación y gestión empresarial.

Para la residencia estudiantil de mujeres universitarias, el análisis del entorno es de interés y necesidad de primer orden porque nos lleva a descubrir las posibilidades y alternativas de servicios locales y regionales, en la apreciación de las amenazas se obtuvo un bajo puntaje, pero se aprovecha de manera incipiente las oportunidades del sector, en vista de las necesidades la empresa debe fortalecer las variables externas y a la vez aplicar una estrategia comercial de diferenciación defendible.

A continuación, se detalla la matriz del perfil competitivo.

1.3.2.3 Matriz del perfil competitivo

Tabla N°24: Perfil competitivo

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	PESO	RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS					
		COMPETIDOR LA CASA DE KRISS		COMPETIDOR RESIDENCIAL KARINA		RESIDENCIA ESTUDIANTIL “MI SEGUNDO HOGAR”	
		CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Instalaciones acordes al requerimiento de una residencia estudiantil	0,15	4	0,60	4	0,60	4	0,60
Perfil profesional capacitado en atención al cliente	0,20	4	0,80	4	0,80	3	0,60
Ubicación geográfica del local	0,20	4	0,80	4	0,80	3	0,60
Servicio de hospedaje y demás servicios complementarios exclusivamente para mujeres	0,20	4	0,80	3	0,60	4	0,80
TOTAL	0,75		3,00		2,80		2,60

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

0,0= sin importancia; 1,0= muy importante; 1= amenaza importante.

2= amenaza menor; 3= oportunidad menor; 4= oportunidad importante

Para poder analizar la matriz del perfil competitivo, se ha procedido a optar las dos residenciales universitarias que se cree que serán competidoras para la empresa objeto de estudio por sus características similares en función de sus servicios; por lo tanto, se deduce que el mayor competidor es la Casa de Kriss ubicada en la Ciudadela “Las Catilnarias”, calles Mercurial Eclesiástica entre A. Atahualpa y Capítulos que se le olvidaron a Cervantes (Frente al nuevo edificio del Municipio de Ambato), Teléfonos: (03) 2417538. Cel: 0995099996, y en segundo lugar se encuentra la Residencial Karina la cual se encuentra situada en las calles: Darquea y Maldonado.

A continuación, el Plan de Contingencia de la Residencia Estudiantil para mujeres universitarias “Mi Segundo hogar”:

1.3.2.4 Plan de contingencia

Se ha establecido un plan de contingencia que tiene en cuenta diversas circunstancias que pueden ocurrir y las acciones que se tomaría a cabo; es evidente que se pueden dar situaciones o imprevistos no tenidos en cuenta, pero mediante este punto se ha intentado analizar aquellos problemas que pudieran surgir de un modo más o menos lógico, para lo cual se ha previsto planear-actuar-hacer-verificar, como se detalla (Gráfico 14).

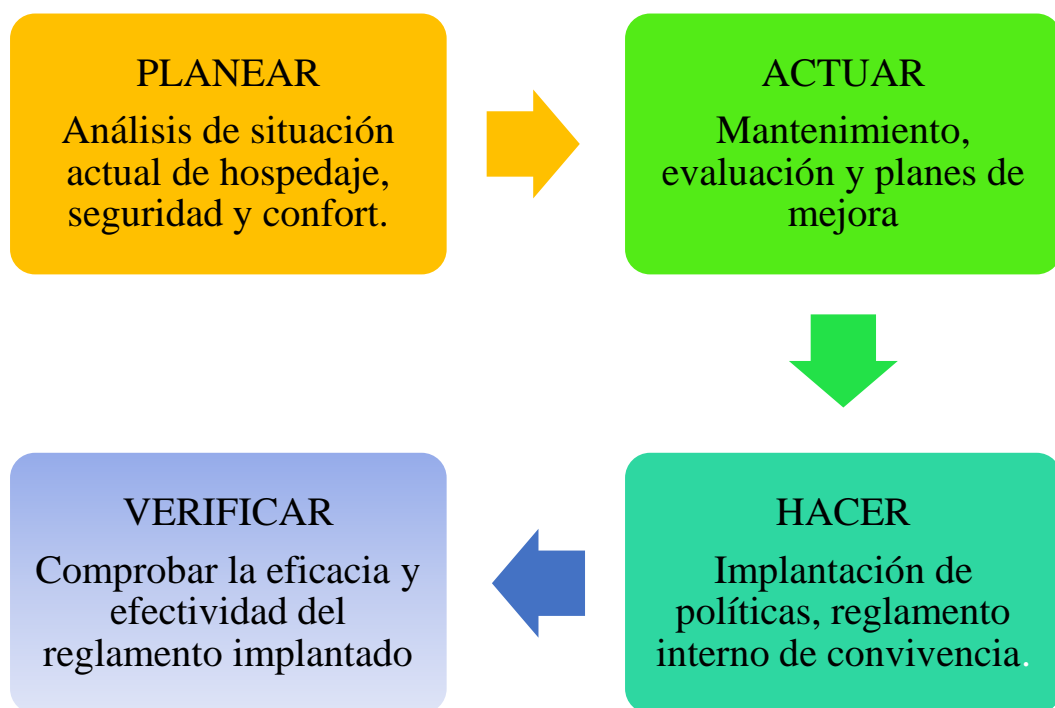


Gráfico N°13: Plan de contingencia
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

Retraso en la ejecución de las obras

Como se comenta en el capítulo 5 en el estado financiero el plazo estimado de la construcción de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” es de 12 meses y durante este año y especialmente una vez de acercarse al plazo de finalización se realizará una campaña de captación de clientes, especialmente intensa en los últimos meses, es por ello que se contaría con un número de residentes que en caso de no estar finalizadas la sobras no podrían ser recibidas, En este caso la empresa se comprometería a la búsqueda de una residencia lo más y con unos servicios y/o precios lo más acordes posibles con los de la Residencia “Mi Segundo Hogar” para todas aquellas estudiantes que lo desearan.

Baja ocupación

Este es uno de los puntos críticos para el éxito de la inversión, la respuesta de los posibles clientes. Como se verá el estudio económico y financiero, debido a la incertidumbre que genera la respuesta del público objetivo se ha realizado un análisis de sensibilidad de la respuesta de los usuarios estableciendo unos índices de ocupación mínimo y máximos. Si la ocupación no respondiese a las expectativas generadas las medidas a tomar serán las siguientes:

- Analizar la situación actual de hospedaje, seguridad y confort, brindando servicios a través del enfoque de la promoción que se presentará a las estudiantes y padres de familia, los beneficios de la oferta de la Residencia para mujeres universitarias “Mi segundo hogar”, a través de medios publicitarios como: radio, redes sociales, revistas internas de la UTA, página Web, stands publicitarios dentro de las instalaciones de las diferentes facultades.
- Se realizaría un estudio de los servicios ofrecidos por la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” a mujeres universitarias provenientes de otras provincias
- Se implantará normas de acuerdo a la toma de decisiones de los propietarios.
- A partir del estudio realizado en el capítulo económico-financiero, se fijará el precio, considerando el rango de precios en el mercado para servicios similares como: alquiler de cuarto/habitación/ departamento, casa, residencia, residencia universitaria local en la combinación de mayor calidad y buen servicio a un precio de alquiler mensual por la habitación.

1.3.3 Proyección de la Oferta

Para la proyección de la oferta se utilizó los datos estadísticos de las residencias, (ver Anexo 2), según el departamento de informática UTA 2015-2016 existe 4.554 viviendas arrendadas por estudiantes de varias provincias, para el cálculo de

la proyección de la oferta se toma en cuenta la tasa de inflación (3,38%) según el Banco Central del Ecuador.

Tabla N°25: Proyección de la Oferta

Años	Oferta
2015	4.554
2016	4.708
2017	4.867
2018	5.032
2019	5.202
2020	5.377

Tasa de inflación: 3,38%

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: B.C.E

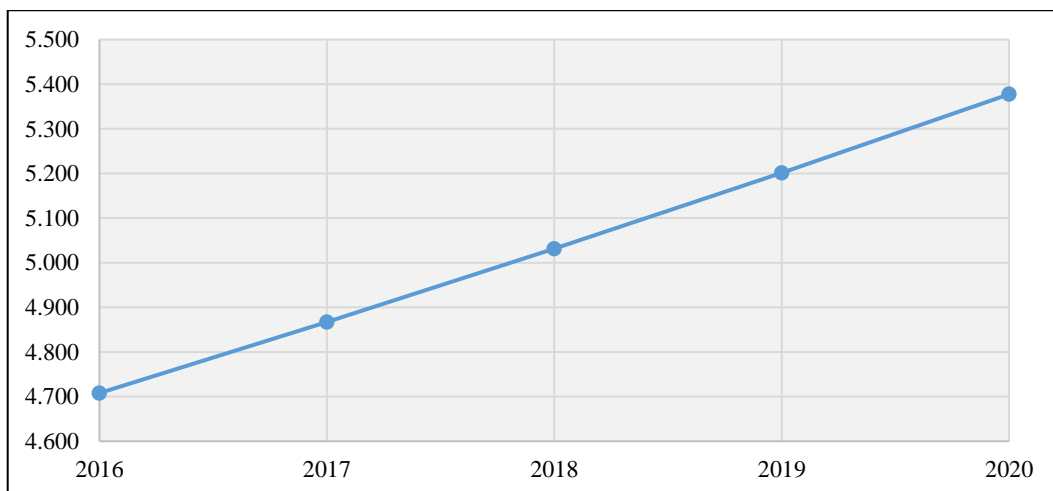


Gráfico N°14: Proyección de la oferta

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 25

1.4 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

La demanda insatisfecha (DI) se obtiene al restar la demanda potencial de la oferta obteniendo un valor positivo lo que muestra que existe demanda en el mercado.

Tabla N°26: Demanda Potencial Insatisfecha

AÑOS	DEMANDA POTENCIAL	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA por Año	DEMANDA INSATISFECHA por Día
2016	15.467	4.708	10.759	30
2017	17.506	4.867	12.639	35
2018	19.545	5.032	14.513	40
2019	21.584	5.202	16.382	46
2020	23.623	5.377	18.246	51

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Demanda y Oferta

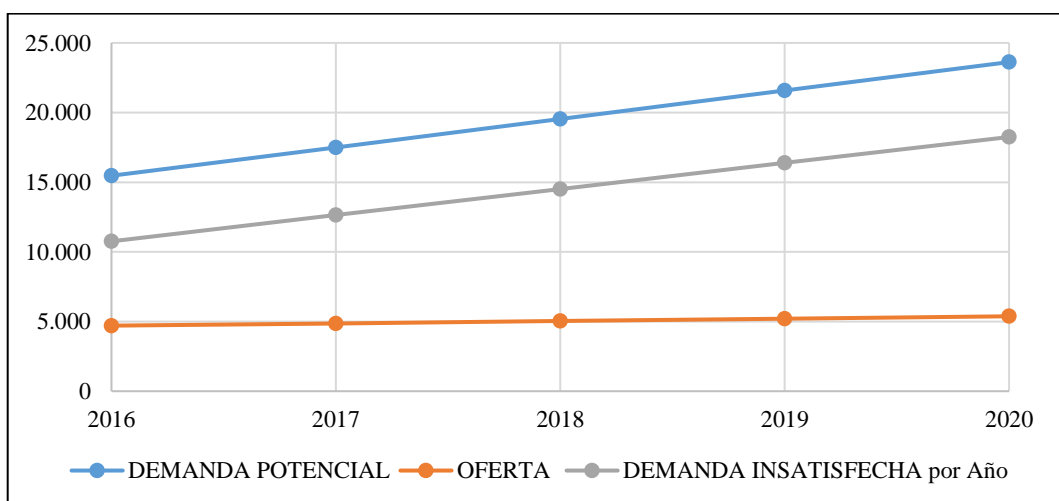


Gráfico N°15: Demanda potencial insatisfecha

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 26

En el gráfico anterior, se puede analizar que la demanda insatisfecha continuará incrementándose hasta el año o período de proyección.

Tabla N°27: Plan de acción estratégico

Estrategias	Objetivos	Actividades	Medios	Tiempo		Responsables	Indicadores
				f. Inicio	f. Fin		
Desarrollo de las estrategias de medios de comunicación.	Dar a conocer o difundir información sobre los servicios y productos que oferta la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”	Desarrollar estrategias en imagen y mensajes que brinden seguridad y confianza a los clientes y sociedad en general.	Conferencias	01 / Mayo	28 / junio	Gerente	Oferta de servicios y productos
Diseño del mensaje publicitario para radio.	Informar sobre los principales servicios con un mensaje auditivo novedoso	Diseñar una cuña radial para la radio Alegría, de modo que se capte la atención de los radioescuchas.	Radio	01 / mayo	31 / mayo	Dpto. Marketing	Se atraerán más clientes gracias a la publicidad realizada
Diseño del mensaje para internet	Atraer al público en general mediante mensajes novedosos e innovadores	Desarrollar una imagen de la residencia estudiantil de fácil acceso y ofrecer servicios extras en la página web institucional.	Internet	01 / mayo	17 / Mayo	Dpto. Marketing	Contador de visitas a la página web institucional
Diseño del mensaje visual para flayers.	Captar la atención de la colectividad local y nacional que se	Diseñar un mensaje atractivo con los colores y logos	Flayers	04 / mayo	28 / diciembre	Dpto. Marketing	Generar confianza y posicionamiento

	movilicen en la ciudad y demás cantones de la provincia.	institucionales que denoten un posicionamiento en la mente de las personas en general.					to de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”
Mejorar servicios a través de nuevas tecnologías	Mejorar los servicios de atención al cliente a través de mensajería.	Implementación de mensajes a estudiantes universitarias ofreciendo servicios	Mensajes a estudiantes universitarias	01 / Agosto	Indefinidamente	Dpto. de programación	Informar las nuevas alternativas de servicios
Publicitar a la residencia estudiantil “Mi segundo hogar” sus servicios mediante nuevas tecnologías.	Realizar promociones a través de redes sociales para captar el público mujer	Mantener promociones constantemente y actualizando la página en las redes sociales	Redes sociales	01 / Mayo	Indefinidamente	Dpto. Marketing	Evitar las colas largas
Evaluar el impacto del plan publicitario de estrategias.	Analizar el nivel de aceptación y captación de clientes nuevos, en relación a indicadores anteriores.	Realizar un monitoreo o control de los medios de publicidad utilizados por la residencia estudiantil “mi segundo hogar”	Propietarios de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar” Dpto. de Marketing	01 / Mayo	30/Mayo	Dpto. Marketing	Incremento de clientes nuevos

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

1.5 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ (CANALES DE COMUNICACIÓN)

En base a los resultados obtenidos en relación al medio de comunicación preferido, como la mayoría de encuestadas optaron por la radio y las redes sociales, el gerente de la residencia estudiantil para mujeres universitarias “Mi segundo hogar” deberá contratar los servicios de un especialista en Comunicación Social, el cual estará encargado de realizar la cuña comercial y pautarla en alguna estación de mayor difusión , y a su vez realizará el material impreso que impreso en Diario El Heraldito (tendrá el mismo diseño que el flayers).

A continuación, se especificará la publicidad más detalladamente:

- **Difusión Radial**

La radio es un medio de difusión muy importante para dar a conocer los beneficios de diferentes productos o servicios.

- *Una cuña radial*

La cuña de publicidad que se realizará será de 35 segundos, iniciará con una cortina de la música Nocturne de Frédéric Chopin en la que se dirá con énfasis Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, luego se continuará con una música de fondo de Camille Saint Saens titulada Dance Macabre y se procederá a describir los servicios y beneficios oferta la empresa así como su dirección, al cierre tendrá una leve cortina de Tartini violin sonata en do menor, y el locutor expresará con mucha énfasis el nombre de la empresa y su respectivo slogan, como se muestra detallado en la siguiente tabla:

Tabla N°28: Formato de Cuña Radial

Radio	Música (cortina musical)	Descripción
Radio Alegría locutor: Fernando Baquero Duración 35 segundos.	Nocturne de Chopin (leve cortina de inicio)	Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” ubicado en pleno centro de la ciudad de Ambato, cumpliendo la normativa más exigente, con un equipo de profesionales altamente calificados te ofrece un espacio familiar ¿Qué? Como escuchaste ya se encuentra en Ambato una residencia estudiantil exclusivamente para mujeres universitarias como TU.
	Dance Macabre de Camille Saint Saens	El mejor hospedaje que incluye varios servicios como: alimentación, lavandería, limpieza, cyber entre otros.
	Tartini violin sonata en do menor	No te estreses por no tener donde vivir o causar molestias a tus familiares amigos. DISFRUTA DE UNA ESTADÍA SEGURA Y CONFORTABLE. Estamos ubicados en Huachi La Magdalena, calle Antonio Salas. “MI SEGUNDO HOGAR” Seguridad y Confort.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

- **Difusión gráfica**

Se diseñará para a hojas volantes (flyers) que serán de ¼ de página en material crushed, con su logotipo, slogan y datos informativos, información del nuevo servicio que ofertará la empresa a su mercado objetivo que serán repartidas a las mujeres a las afueras de las universidades de la ciudad de Ambato, con la finalidad de difundir los servicios que brindara la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”.

Además, se realizará un comunicado para Facebook para que se interesen por este servicio y puedan comunicar de inmediato a sus amistades que no se encuentran satisfechas viviendo en otros lugares.

A continuación, el formato de flyers será de la siguiente manera:

The flyer is titled "¿Estás pensando en venir a estudiar a Ambato" and "SOLO PARA MUJERES". It features a logo on the top left with a house icon and the text "MUJERES Mi Segundo Hogar 'Seguridad y Confort'". A cartoon girl with a backpack is on the top right. The main text describes the residence as a safe and comfortable place for female students, listing services like food, laundry, and internet. It includes a photo of the building's entrance and interior rooms. The address is given as "Huachi La Magdalena, calle Antonio Salas".

¿Estás pensando en venir a estudiar a Ambato

SOLO PARA MUJERES

¿Qué?

Como escuchaste ya se encuentra en Ambato una residencia estudiantil exclusivamente para mujeres universitarias como TU.

El mejor hospedaje que incluye varios servicios como: alimentación, lavandería, limpieza, cyber entre otros.

No te estreses por no tener donde vivir o causar molestias a tus familiares amigos.

DISFRUTA DE UNA ESTADÍA SEGURA Y CONFORTABLE.

Estamos ubicados en Huachi La Magdalena, calle Antonio Salas.

"MI SEGUNDO HOGAR"

Seguridad y Confort.

Imagen N°1: Flyers comunicado para Facebook
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

1.6 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR (CANALES DE DISTRIBUCIÓN)

El sistema de distribución que se manejará en la Residencia Estudiantil de mujeres universitarias "Mi Segundo hogar", será de forma directa porque el gerente

(dueño) será quien lleve la organización de la promoción y publicidad con el asesoramiento de un especialista en comunicación social sobre el servicio que se ofertará en el mercado para la captación de clientela.

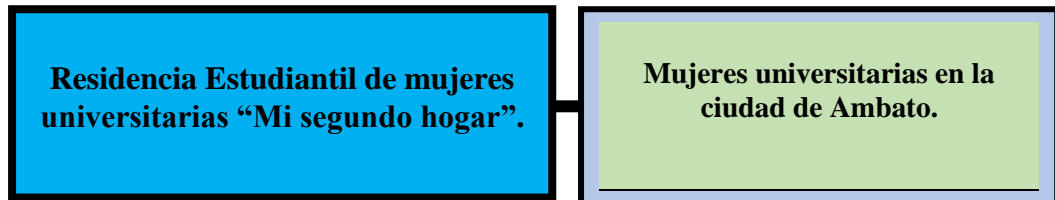


Gráfico N°16: Sistema de distribución directo
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

El canal para el servicio de hospedaje y demás servicios complementarios (alimentación, lavandería, limpieza, tv, cyber), será el de **“Productores-Minoristas-Consumidores”**, porque la empresa adquirirá una mayor fuerza al entrar en contacto con más minoristas que requieran del servicio de residencia estudiantil en mención.



Gráfico N°17: Canal para el servicio de hospedaje
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

1.7 SEGUIMIENTO DE CLIENTES

El seguimiento de clientes será realizado de forma sistemática, a través de los siguientes parámetros:

- **Servicio de post-venta**

Para realizar el servicio de post venta:

- Realización del servicio de post venta
- Diseñar una base de datos por cliente
- Cada mujer universitaria que se registre en la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” obtendrá una base de datos fomentando su fidelidad comercial, es así que la base de datos no sólo permitirá conocer sus datos personales y de referencia, sino también sus gustos y preferencias en relación al servicio brindado.
- Se enviará e-mails, hacerles llamadas telefónicas o mediante mensajes de texto y las redes sociales (Facebook) saludos especiales; por ejemplo: Cumpleaños, en el día del amor y la amistad, navidad, etc., y a su vez se les enviará promociones por recomendación o simplemente será para recordarles lo importante que son para esta empresa, por lo que es necesario manejar una ficha de hospedaje por cada cliente, como a continuación se detalla.

Tabla N°29: Ficha para el servicio de hospedaje

1 DATOS PERSONALES RESIDENTES UNIVERSITARIAS		Código:
Apellidos:	Nombre:	Fecha de nacimiento:
Lugar de nacimiento:	Fecha de ingreso:	Nacionalidad:
Dirección:	Provincia: País:	
	Localidad:	
	Ciudad:	
Nombre del padre/tutor legal:		Teléfonos:
Nombre de la madre/tutora legal:		Dirección electrónica:
2 Datos recogidos en la entrevista a la familia		
Datos sanitarios: (enfermedades, alergias, hospitalizaciones, medicación, alteraciones sensoriales, físicas)		
Datos motores: (edad, dominancia lateral, agilidad...)		
Datos lingüísticos: (lengua en la que expresa, lengua empleada en su entorno.)		
3 Datos recogidos de observación en la residencia		
Período de adaptación:		
Relaciones que establece: (con las compañeras)		
Lenguaje: (comprensión y expresión)		
Hábitos y autonomía: (Hábitos, vestido, aseo, comida.)		
_____ de _____ de _____		
FIRMA DEL REGISTRADOR		FIRMA DEL REPRESENTANTE
INICIAL		
_____		_____

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

3. Formulario, casillero de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En la empresa de servicio de hospedaje “Mi segundo hogar”, será necesario que exista un buzón para que los clientes internos (personal) que laboran en la empresa, así como las clientas externas (mercado objetivo) dejen sus quejas y sugerencias, esto contribuirá al desarrollo de la empresa en formación, a nivel de su crecimiento organizacional y de su imagen corporativa, potencializando su posicionamiento en el ámbito comercial.



Imagen N°2: Buzón de sugerencias
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

1.8 ESPECIFICAR MERCADOS ALTERNATIVOS

Se buscará un nuevo segmento de mercado al momento que la empresa no pueda cumplir lo planificado, para esto se ha realizado un estudio minucioso en busca de mercados alternativos, y uno de ellos será la entrada a mujeres de las universidades privadas como PUCESA, UNIANDES, manteniéndose el logotipo, el nombre y slogan comercial así como los colores corporativos; es decir, ya no se segmentaría únicamente el servicio para las mujeres universitarias que llegan a la Universidad Estatal (pública), en este caso a la Universidad Técnica de Ambato, además se brindaría asesoría de trabajos investigativos, porque una vez que se cuente con la edificación y personal competente lo único que se realizaría es seguir creciendo como una organización sólida con una visión de posicionamiento y expansión en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

ÁREA DE PRODUCCIÓN (OPERACIONES)

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1.1 Descripción de proceso de transformación del bien o servicio

Para brindar el servicio de residencia estudiantil dirigido a mujeres universitarias en la ciudad de Ambato, en primera instancia se necesita de una infraestructura adecuada con el fin de cumplir a cabalidad con las expectativas de las clientas externas, a la vez se necesita de equipos, muebles y enseres, suministros, y fundamentalmente de un competente personal acorde a las políticas solicitadas por la empresa; por lo que, con éstos elementos esenciales será posible efectuar un trabajo a consciencia, con la finalidad de generar confianza en las estudiantes y por ende que éstas puedan aumentar el número de clientas potenciales.

La ejecución del proyecto considera los aspectos relevantes que toman en cuenta los estudiantes al momento de escoger un hospedaje adecuado para su comodidad y confort que logre llenar sus expectativas., con la implementación de las propuestas de los diferentes servicios se pudo determinar el nivel de aceptación y preferencias de los clientes. De esta manera se gestionará todos aquellos aspectos que este plan deberá considerar al momento de ofrecer hospedaje en la residencia.

A través de los resultados de las encuestas realizadas se logró evaluar los diferentes aspectos que influyen en los estudiantes al momento de hospedarse en una residencia y así poder proporcionar un servicio eficiente y de calidad.

MAPA DE PROCESOS RESIDENCIA ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA "MI SEGUNDO HOGAR"

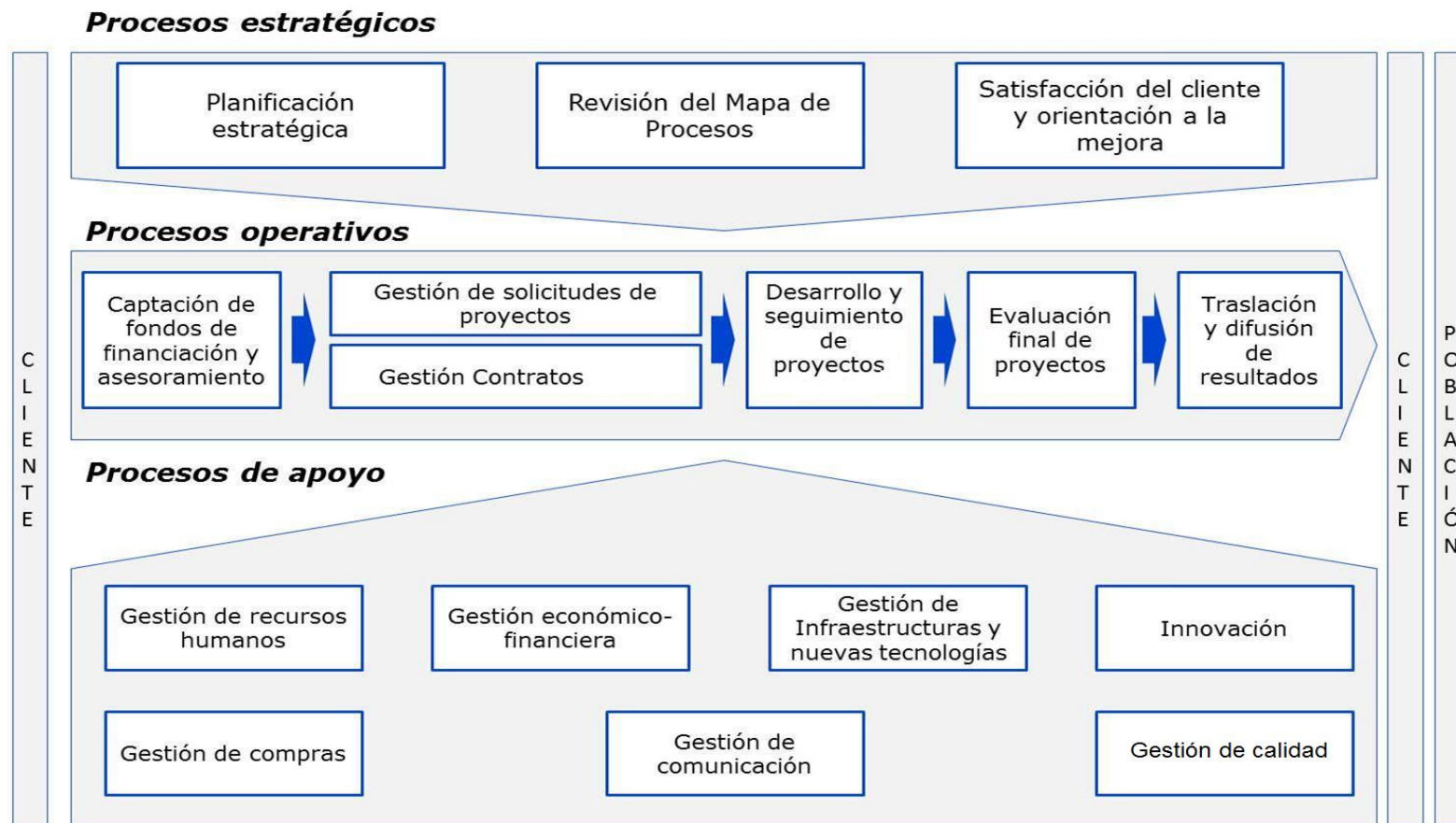


Gráfico N°18: Mapa de Procesos
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

A continuación, el proceso de transformación del servicio:

Tabla N°30: Proceso de transformación-servicio

INDICADORES	INSUMOS PRIMARIOS	RECURSOS	FUNCIÓN DE TRANSFORMACIÓN PRIMARIA	RESULTADO DESEADO TÍPICO
Servicio de residencia estudiantil	Clientes Externos: Mujeres universitarias	T. Humano Administrador, Asistente, Mucama, Asistente de cyber, Limpieza y lavandería, cocinera y ayudante. R. Material Muebles y enseres, equipos de cómputo y de oficina.	Hospedaje y servicios complementarios (tv, internet, lavandería, alimentación)	Mujeres universitarias satisfechas

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

El servicio de residencia estudiantil posee como insumos primarios a las clientas externas que serán las mujeres universitarias en la ciudad de Ambato, requiriendo como parte de su talento humano un administrador, una asistente, una mucama, una asistente de cyber, una asistente de limpieza y lavandería, una cocinera y una ayudante, utilizando como recursos muebles y enseres, equipos de cómputo y de oficina, así como un espacio físico para que se pueda cumplir con los objetivos de solicitud de servicio. En lo que concierne a la función de transformación primaria será el hospedaje y servicios complementarios (tv, internet, lavandería, alimentación) obteniendo como resultado deseado típico: Mujeres universitarias satisfechas.

A continuación, el diagrama de flujo del servicio o proceso que llevará a cabo la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” en la ciudad de Ambato:

Diagrama del flujo de servicio

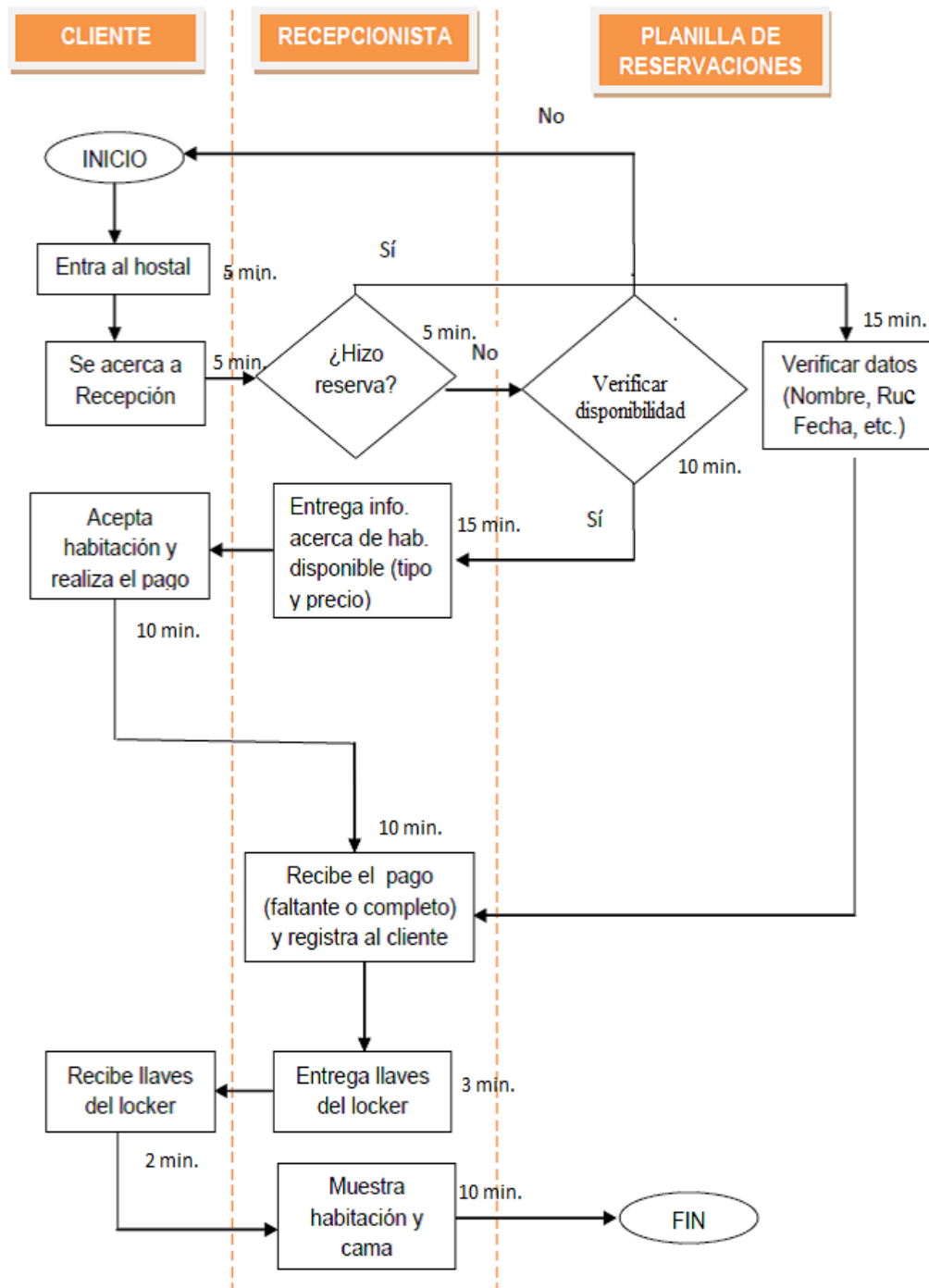


Gráfico N°19: Diagrama del flujo de servicio

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Cliente

Inicio-entrada

- En esta fase de inicio el administrador o su asistente brindará atención e información sobre los servicios de la residencia estudiantil exclusivamente para mujeres universitarias.
- En esta fase se hará un recorrido a los clientes por las instalaciones para que puedan evidenciar los equipos que cuenta y sobre todo se hará una especificación de los servicios complementarios que posee como: Tv, lavandería, alimentación, cyber internet con el propósito de que éstas puedan sentirse seguras en un ambiente familiar que sustituya a su hogar.
- Acepta habitación y realiza el pago

Recepcionista

Reserva-aceptación del servicio de residencia estudiantil

- Después de haberle dado a conocer las instalaciones de la residencia estudiantil y de explicar los beneficios que ésta posee, así como sus respectivos costos de acuerdo al tipo de hospedaje que desea la usuaria, el administrador o su asistente serán los encargados de registrar sus datos y animarlas a pagar la primera mensualidad de los servicios brindados por “Mi Segundo Hogar”.
- Entrega de información acerca de habitación disponible y precio.
- Recibe (el pago faltante o completo) y registra al cliente.
- Entrega llaves de locker.

Planilla de reservaciones

Verificar disponibilidad-datos

- Una vez realizado el registro de la solicitud del servicio y haber cancelado, la asistente de administración entregará la factura a la clienta externa, en la que se estipula el costo por el servicio de residencia estudiantil, el cliente externo paga el 100% del servicio.
- Las mujeres universitarias o representantes deberán realizar el pago por el servicio recibido y deberá ser cancelado en efectivo, por cheque o a través de tarjetas de crédito.
- Recibe llaves de locker
- Entrega de políticas internas de cada área de la residencia
- Bienvenida por parte del administrador de la residencia estudiantil
- Presentación del personal que laborará en la misma
- Entrega habitación y cama del dormitorio donde se hospedarán la nueva clienta

Una vez que todo el personal ha sido puesto a las órdenes del nuevo huésped se procederá a hacerle conocer el dormitorio que ésta ocupará.

2.1.2 Descripción de instalaciones equipos y personas

La descripción de las instalaciones, equipos y personas que formarán parte del presente plan de negocio, se muestran a continuación:

a) Identificación empresarial

- Nombre de la empresa : Mi Segundo Hogar
- Nombre del propietario : John Rivera
- Ubicación : Tungurahua-Ambato

- Avenida : Manuelita Sáenz
- Calle : Pompillo Llona

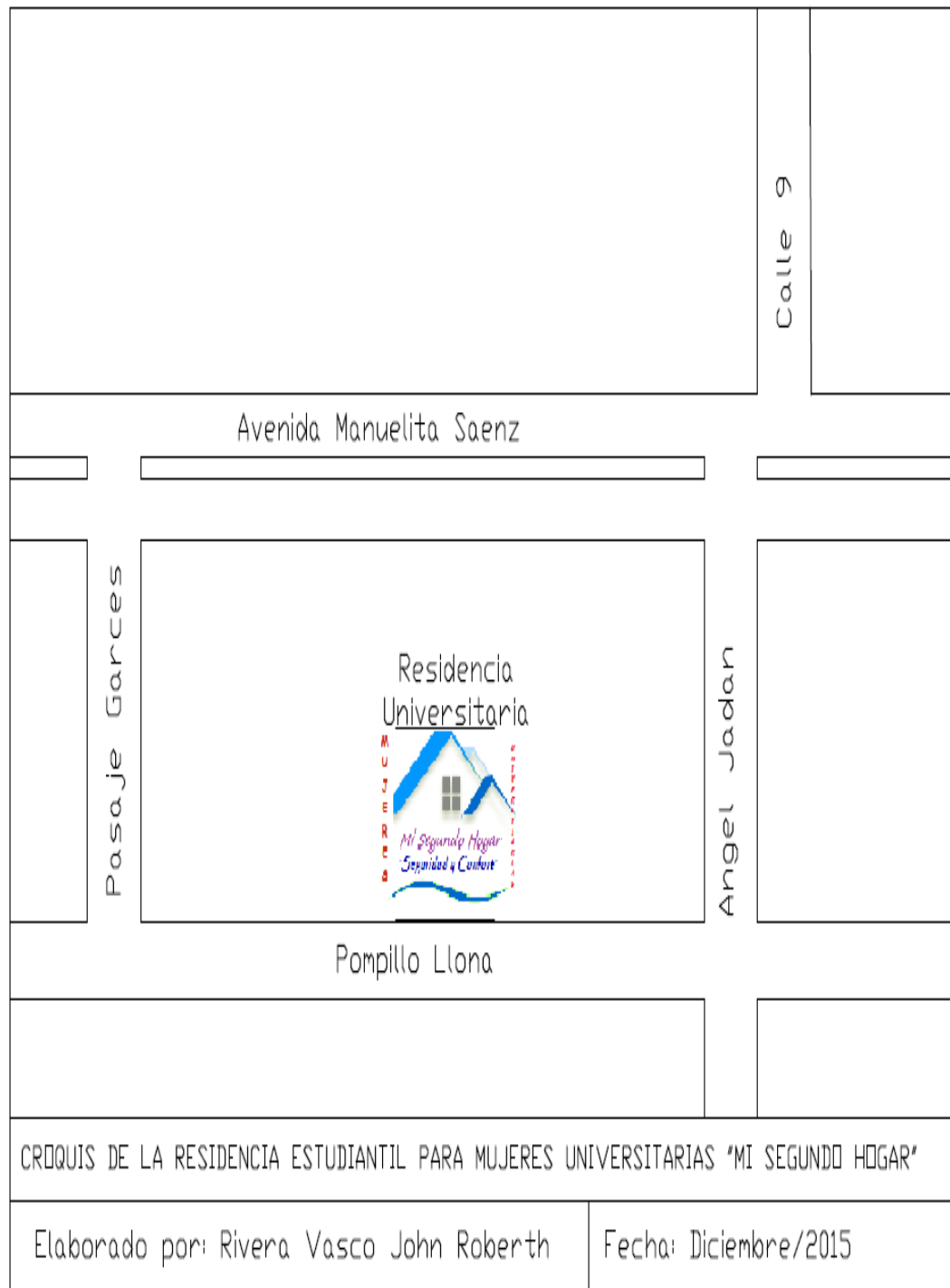


Gráfico N°20: Croquis de ubicación de “Mi Segundo Hogar”
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

b) Actividad del servicio

- Tipo de Servicio: Hospedaje y servicios complementarios.
- Turnos: (2) Días laborables: (30)
- Número de empleados en la planta: (7)
- Número de empleados en administración: (1)
- Área total utilizada: (470) metros cuadrados
- Área de producción: (450) metros cuadrados

c) Datos de consumo de agua, electricidad, energía u otros

- Electricidad/ mes : (50) KW
- Agua / mes : (200) metros cúbicos







Fuente de abastecimiento de la electricidad y agua:

- E.E.A.S.A (x) Municipio de Ambato (x)
- Electricidad propia (x) Agua potable ()

Los equipos que se requiere en la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” para poder brindar un eficiente servicio a las mujeres universitarias son los siguientes:

d) Equipos





Tabla N°31: Muebles y enseres de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”

TIPO DE EQUIPOS	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	OPERACIÓN QUE REALIZA
Muebles y enseres	2	•Escritorios y sillas para administrador y asistente.	 Atención y servicio a la usuaria
	40	•Escritorios pequeños	 Se los colocará uno en cada habitación
	10	•Mesas de madera para las estudiantes	 Serán colocadas en el comedor estudiantil
	40	•Sillas de madera para estudiantes	 Para que las estudiantes se puedan sentar a comer sus alimentos.
	3 Juegos completos (36 a 40 piezas)	•Vajilla para las estudiantes	 Únicamente será utilizada la vajilla para la comida de las estudiantes
	40 juegos de cubiertos completos	•Cubiertos para las estudiantes	 Únicamente serán utilizados los cubiertos para la comida de las estudiantes

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo










Tabla N°32: Equipos de cómputo de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”

TIPO DE EQUIPOS	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	OPERACIÓN QUE REALIZA
Equipo de Computo	1	<ul style="list-style-type: none"> Computadora de escritorio marca HP Administrador. 	 Registro de base de datos de los clientes y demás información relativa a la empresa.
	1	<ul style="list-style-type: none"> Laptop personal para Administrador 	 Se utilizará para llevar las cuentas personales y demás datos que crea necesario registrar el administrador
	9	<ul style="list-style-type: none"> Cyber internet 	 Se utilizará en el cyber internet interno de la residencia estudiantil.
	2	<ul style="list-style-type: none"> Impresoras Canon 	 Se utilizará una para imprimir datos relacionados a la empresa y la otra servirá para los diferentes trabajos estudiantiles.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°33: Equipos de cocina de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”

TIPO DE EQUIPOS	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	OPERACIÓN QUE REALIZA
Equipos de Cocina	1	<ul style="list-style-type: none"> Cocina industrial 4 quemadores 	 Se cocinará los diferentes menús
	1	<ul style="list-style-type: none"> Congelador Indurama ci 300 	 Se congelará pulpa de fruta y se tendrá helados para vender a las estudiantes hospedadas
	1	<ul style="list-style-type: none"> Refrigerador industrial 	 Se refrigerará los alimentos que sean perecibles para que puedan mantenerse adecuadamente
	1	<ul style="list-style-type: none"> Self Service (estación para comida caliente) 	 Se colocará la comida preparada para que pueda mantenerse caliente y poder servir a las estudiantes.
	1	<ul style="list-style-type: none"> Juego completo de ollas industriales 	 Se cocinarán los alimentos
	1	<ul style="list-style-type: none"> Juego de cucharones (paletas) de acero inoxidable 	 Se removerán los alimentos
	1	<ul style="list-style-type: none"> Juego de sartenes 	 Servirá para realizar refritos y diferentes frituras.
	1	<ul style="list-style-type: none"> Juego completo de cuchillos 	 Se cortará diferentes productos
	4	<ul style="list-style-type: none"> Tablas de picar de plástico 	 Se picará verduras, carne, entre otros.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Como se puede observar en la tabla anterior, para la administradora y su asistente se requerirá de dos escritorios, dos sillas giratorias, una computadora de escritorio, una laptop personal para el administrador y para las estudiantes se requerirá 40 escritorios que serán ubicados en cada habitación para que puedan hacer sus tareas universitarias, además se requerirá de 40 sillas giratorias para que puedan utilizar al momento de hacer sus tareas, también se requerirá de 40 sillas de madera para el comedor. Además, se adquirirá equipo de cocina como: refrigerador, plancha, congelador, self service, y una cocina industrial, así como un juego de cucharones y sartenes de acero inoxidable).

Es importante recalcar que los muebles y enseres, así como los equipos de cómputo y de cocina que serán manipulados por el talento humano que laborará en la empresa deberán ser adecuadamente manejados para que puedan tener una mayor vida útil lo que vendrá a contribuir a una mejora de la calidad del servicio empresarial.

e) Plano de la empresa

En lo que concierne al plano de las instalaciones de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” será el siguiente:

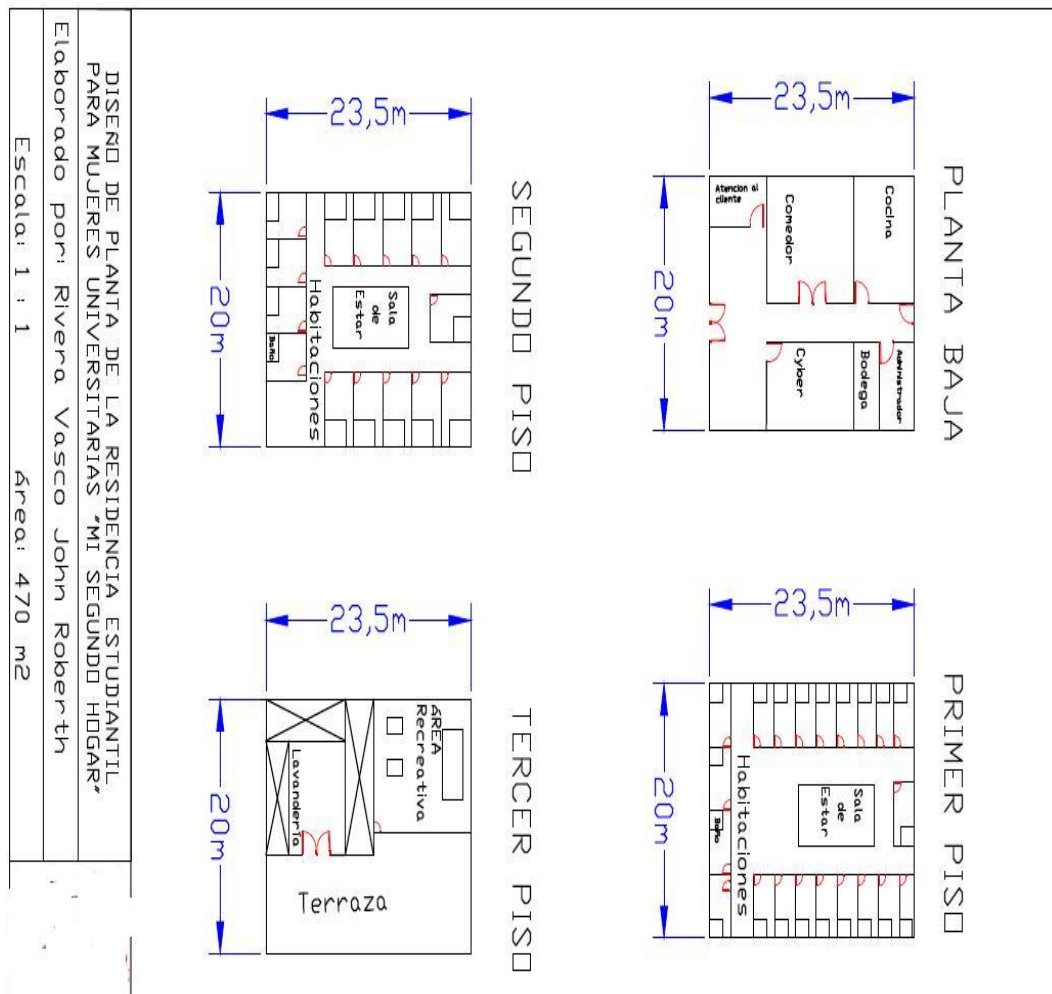


Gráfico N°21: Diseño de planta de “Mi Segundo Hogar”

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Señalética de la empresa

La empresa se coloca una señalética oportuna:



Imagen N°3: Logotipo de la empresa

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°34: Señaléticas Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”

	Elevador o ascensor
	Restaurante
	Superficie resbaladiza
	Salida
	Pulsador de alarma de incendios
	Salida de Emergencia
	Punto de reunión para evacuación
	Información
	Señal general de prohibición
	No fumar
	Señal de acción general obligatoria
	Usar guantes de protección
	Consultar el manual o folleto de instrucciones
	Teléfono de emergencia
	Romper para acceder
	Salida de emergencia a la derecha
	Extintor de incendios

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: (Normas ISO, 2010)

2.1.3 Tecnología a aplicar

Se requiere de un paquete contable que se debe implementar para un correcto control del flujo de caja y manejo del inventario pero que no corresponde a una tecnología complicada a ser aplicada sino más bien de una inversión bien cimentada que coadyuvará a la obtención de un mejor clima organizacional. En lo que se refiere a la atención al cliente ésta deberá ser enmarcada bajo parámetros de calidez y cordialidad haciéndole sentir a la estudiante universitaria como si estuviese en su propio hogar con la finalidad de que no se llegue a sentir incómoda debido a un mal trato, a su vez al encontrar equipos en mal estado y peor aún con insalubridad.

2.2 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

2.2.1 Ritmo de producción

El ritmo de producción mensual de la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N°35: Ritmo del servicio

MES	HOSPEDAJE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	HORAS LABORAD AS	DIAS TRABAJADO S
ENERO	31	8	27
FEBRERO	28	8	24
MARZO	31	8	27
ABRIL	30	8	26
MAYO	31	8	27
JUNIO	30	8	26
JULIO	31	8	27
AGOSTO	31	8	27
SEPTIEMBRE	30	8	26
OCTUBRE	31	8	27
NOVIEMBRE	30	8	26
DICIEMBRE	31	8	27
TOTAL	365	96	317

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Es importante recalcar que la Residencia Estudiantil abrirá sus puertas las 15 horas de atención para las estudiantes universitarias de lunes a domingo, y contará con un administrador, una asistente, una mucama, una asistente de lavandería, una cocinera, una ayudante de cocina, un asistente en el cyber internet, un guardia durante horas de la noche ya que según se vaya aumentando el número de huéspedes se podrá contratar asistentes para cada puesto de trabajo.

2.2.2 Nivel de inventario promedio

Por ser una residencia la organización no tendrá productos en stock, pero se realizará un inventario mensual de los bienes inmuebles, equipos de cocina y equipos de cómputo y personal de la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, se muestra a continuación:

Tabla N°36: Nivel de inventario promedio

Tipo de requerimiento y equipos	Cantidad	Especificaciones	Operación que realiza
Equipo de cocina	6	Industrial	Permite cocinar y mantener a temperaturas adecuadas los alimentos procesados
Equipo de computo	12	Intel Pentium II	Comunicación, base de datos, control financiero, reporte de información y diferentes trabajos universitarios.
Clientes Internos Administrativos	2	Instrucción Superior	Contacto con los clientes, planificación, representante legal, reportes mensuales, solución a problemas
Clientes Internos Operativos	6	Instrucción Media	Asistencia de limpieza, cocina, seguridad.
Observaciones:	Ninguna		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Para brindar el servicio de aeróbicos y bailoterapia, se contará a partir del primer mes de su constitución en relación a su talento humano con un cliente interno administrativo y 3 clientes internos operativos; y en lo que respecta al recurso técnico y/o material se requerirá de una pista para realizar los ejercicios, y un equipo de cómputo de escritorio nueve equipos de cómputo (Intel Pentium II).

2.2.3 Número de trabajadores

El número de trabajadores (clientes internos) se detalla a continuación en la siguiente tabla:

Tabla N°37: Resumen general del número de trabajadores

No .	Nivel de Instrucción	Funciones actividades	Cargos	Trabajador de Producción	Trabajador Administrativo
1	Superior	Velar por el cumplimiento de objetivos organizacionales y llevar un control de calidad de la empresa	Administrador		X
1	Superior	Atención a la usuaria, Caja y contabilidad	Asistente		X
1	Medio	Limpieza de las habitaciones e instalaciones	Mucama	X	
1	Medio	Lavar y secar la ropa de las estudiantes y demás mantelería de la residencia	Asistente de lavandería	X	
1	Medio	Preparar la comida para las estudiantes	Cocinera	X	
1	Medio	Ayudar a la cocinera a preparar y servir la comida a las estudiantes	Ayudante de cocina	X	
1	Medio	Brindar seguridad	Guardia de seguridad nocturno	X	
1	Medio	Atender el cyber internet	Asistente de cyber internet	X	
Observaciones: Ninguna					

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

En la tabla anterior se puede observar el respectivo cuadro del resumen general del número de trabajadores, en el que se contará con 1 administrador y 7 trabajadores, teniendo dos de ellos un nivel de instrucción superior debido a que estarán encargados de la parte administrativa de la residencia estudiantil; por lo que, se requiere que sean profesionales especializados en administración-contabilidad respaldados por un título universitario que amerite dicha preparación, mientras que en el caso de los demás clientes internos podrán tener una preparación media porque sus puestos de trabajo lo que más se requiere es que tengan experiencia en sus labores encomendadas.

2.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

2.3.1 Capacidad de Producción Futura

La capacidad de producción futura de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”, se detalla a continuación:

Tabla N°38: *Capacidad de producción futura*

Proceso de producción	Capacidad por hora (8 horas laborables)	Capacidad Máxima por jornada laboral	Capacidad Máxima producida (anual)
Atención a la usuaria (información y recorrido por las instalaciones)	8	64	512
Aceptación del servicio de residencia estudiantil.	8	64	512
Emisión de la factura	8	64	512
Cliente externa paga el 100% del servicio	8	64	512
Entrega de políticas internas de cada área de la residencia.	8	64	512
Bienvenida por parte del administrador de la residencia estudiantil.	8	64	512
Presentación del personal que laborará en la misma.	8	64	512
Entrega del dormitorio donde se hospedará la nueva clienta.	8	64	512

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

En la tabla anterior, se puede evidenciar la capacidad máxima que puede llegar a tener “Mi segundo hogar” en función de cada proceso realizado. Por lo tanto, para realizar la proyección a cinco años se tomará en cuenta la edificación que se requerirá para dar a conocer la capacidad máxima del servicio que se brindará a la colectividad en relación al hospedaje y servicios complementarios; en consecuencia, a continuación, se realizará una proyección de la capacidad de servicio para los siguientes cinco años:

Tabla N°39: *Proyección de la capacidad de servicio*

AÑOS	Proyección de servicio (3.38%)
AÑO 1	512
AÑO 2	529
AÑO 3	547
AÑO 4	566
AÑO 5	585

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Para la proyección de la capacidad de atención a los clientes se toma como referencia las 512 mujeres al año que se podrá dar el servicio de residencia. Para lo cual para el segundo año se tendrá una capacidad de servicio a 529 personas, y para el último año proyectado será de 585 universitarias.

2.4 DEFINICIÓN DE MATERIAS PRIMAS

2.4.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar

A continuación, la materia prima sustituta que se podría utilizar:

Tabla N°40: Materia prima

Materia prima	Utilización	Sustitutos	Afecta la calidad del servicio
Edificación de tres pisos	Hospedaje y servicios complementarios exclusivamente para mujeres universitarias	Hospedaje y servicios complementarios exclusivamente para mujeres y hombres universitarios	Si afecta porque puede ocasionarse embarazos no deseados y falta de abuso de confianza entre compañeros de residencia.
Observaciones: Ninguna.			

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

El servicio de hospedaje y servicios complementarios que brindará la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” será exclusivamente para mujeres universitarias mediante una edificación de tres pisos dividida en habitaciones simples y dobles, con una cocina, un comedor, una sala de internet y área de lavandería. Sin embargo, si no llegará a tener una rentabilidad beneficiosa con este tipo de mercado objetivo, en un futuro se podría dar apertura al segmento de mercado masculino recalando que ésta sería una estrategia de última instancia, debido a que la residencia “Mi segundo hogar” se ha creado exclusivamente para mujeres universitarias por lo que se espera tener una acogida favorable por las mismas en la ciudad de Ambato.

2.5 CALIDAD

2.5.1 Método de Control de Calidad

Las herramientas para el control de calidad que se utilizarán en la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” serán las siguientes:

- **La Hoja de Verificación:** Es una hoja que servirá de mucha utilidad a la empresa porque permitirá controlar el clima organizacional a través del registro y una compilación de datos que se deberá presentar en un impreso

con formato de tabla diagrama, destinado a registrar y compilar datos. Es importante señalar que puede ser aplicada a cualquier área de la empresa siempre y cuando no interfiera con las actividades de las clientas internas, ya que ésta hoja viabilizará una adecuada solución a un problema detectado y servirá de base para otro tipo de herramienta de control que se desee aplicar en la organización.

- **Gráfico de Control.** - La empresa utilizará el gráfico de control porque será un beneficio especialmente para el ámbito administrativo y de colaboradores de la misma, por tratarse de una herramienta estadística utilizada para evaluar la estabilidad del proceso de Servicio de hospedaje a implementarse en “Mi Segundo Hogar” coadyuvando a la misma a que pueda distinguir entre las diferentes causas que pueden ser aleatorias y específicas de variación para la respectiva toma de decisiones de su administrador, y esto se puede lograr gracias al método de control de calidad en el que deberán participar todos los integrantes de la organización porque de ello dependerá la imagen corporativa que se desee dar en el mercado.

A continuación, se dará a conocer el esquema de la **hoja de verificación de calidad que la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”** utilizará para el servicio de hospedaje y servicios complementarios:

Hoja de Verificación de Calidad del Servicio Requerido

EMPRESA: Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”

RESPONSABLE: John Rivera

LUGAR: Ambato

PERIODO: enero 2016

Tabla N°41: Hoja de verificación de calidad del servicio

N.º	RECLAMOS	DELEGADOS				TOTAL	PROMEDIO TOTAL
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4		
1	RETRASO EN PUESTOS DE TRABAJO POR PARTE DEL PERSONAL INCLUMPLIMIENTO DE POLITICAS INTERNAS POR PARTE DE LAS MUJERES UNIVERSITARIAS	1	1	0	1	3	
2	MUEBLES Y ENSERES, EQUIPOS EN MAL ESTADO	2	0	1	1	4	
3		0	1	0	1	2	
	TOTAL DE SEMANAS	3	2	1	3	9	
	PROMEDIO DE SEMANAS	1,00	0,7	0,3	1,0	3,00	0,75
	RANGOS	1	1	1	1	4	1

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Manual de Producción

Para poder realizar la hoja de verificación, se procedió primero a sumar todos los reclamos efectuados en cada semana, dando como resultado el total de semanas, posterior a ello se calculó el promedio de las mismas dividiendo el total de semana para 3, por tratarse de tres reclamos. En lo que respecta a la determinación del rango éste al ser cuantificado unitariamente será de 1. Una vez obtenido el total del promedio de semanas se procede a calcular el promedio total (3/4), por tratarse de cuatro semanas, y para obtener el promedio de los rangos se realizó el mismo procedimiento anterior.

Cálculo de Límites Superiores e Inferiores

Para el cálculo del límite control superior se utiliza la formula $\bar{X} + A_2 \cdot \bar{R}$, donde \bar{X} representa al promedio total de los promedios de semanas (promedio de los

promedios), **R** al promedio de los rangos y el valor de **A2** es tomado respecto al número de reclamos. Y limite control inferior se utiliza el mismo procedimiento únicamente en la formula se remplaza el signo menos.

Tabla N°42: Cálculo de límites superiores e inferiores

PROMEDIO DE LOS PROMEDIOS (X)	0,75
PROMEDIO DE RANGOS R	1
A2	1,023

$$LCS = X + A2 * R$$

$$LCS = 0,75 + 1,023 * 1$$

$$LCS = 1,8$$

$$LCI = X - A2 * R$$

$$LCI = 0,75 - 1,023 * 1$$

$$LCI = -0,3$$

Limite Control Superior (LCS)	X+A2*R	1,8
Limite Control Inferior (LCI)	X-A2*R	-0,3

N	A2
2	1,880
3	1,023
4	0,729
5	0,577
6	0,483
7	0,419
8	0,373
9	0,337
10	0,308

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Manual de Producción

Si los límites superior e inferior del proceso se encuentran dentro del rango establecido por los límites de las especificaciones significa que el proceso analizado satisface completamente al cliente. Si uno o ambos límites del proceso se encuentran fuera del rango establecido por las especificaciones, límite superior e inferior, significa que la diferencia entre los límites inferiores y/o superiores (del proceso y las especificaciones) representan los productos defectuosos que se obtienen con el proceso.

Tabla N°43: Proceso para el gráfico

SEMANAS	TOTAL DE RECLAMOS	LIMITE	
1	3	SUPERIOR	1,8
2	2		
3	1	INFERIOR	-0,3
4	3		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Manual de Producción

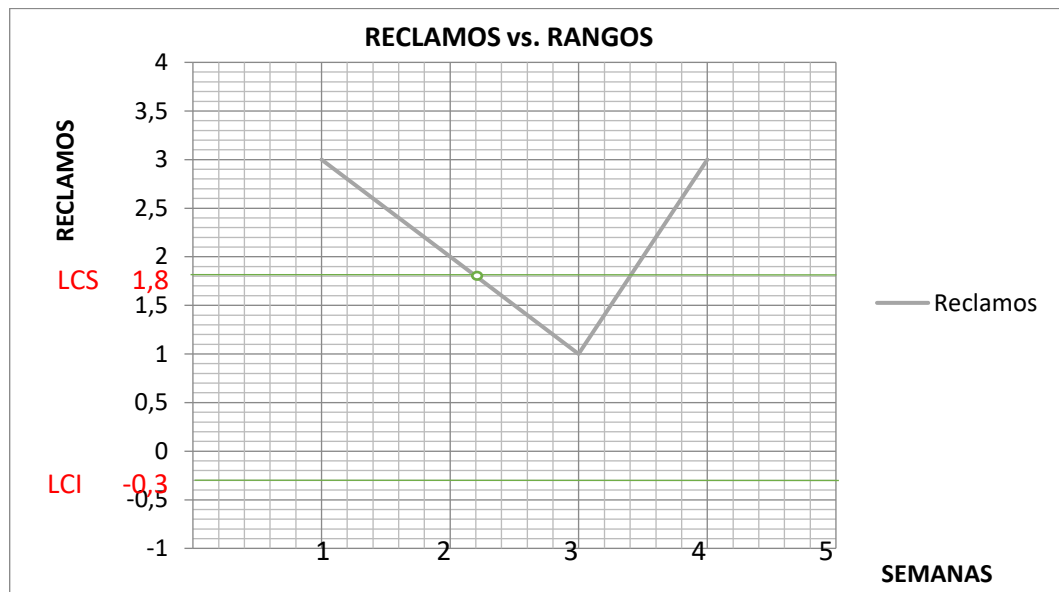


Gráfico N°22: Reclamos vs Rangos

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

En consecuencia, la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” ha optado por aplicar un control de calidad en el hospedaje y servicios complementarios dirigido a las mujeres universitarias como se puede observar en el gráfico los reclamos no son elevados, ya que se puede decir que está dentro de los estándares que la empresa puede manejarlos, con este control la empresa identifica los errores cometidos gracias a esta herramienta que permite corregir a tiempo y poder tomar decisiones porque de esto depende la conservación de sus clientas fijas, en sí de su imagen empresarial para seguir siendo reconocidos en el mercado ambateño por la calidad y seriedad de la empresa no solo en el servicio brindado sino también en la cordialidad de su clima organizacional.

2.6 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN

2.6.1 Seguridad e higiene ocupacional

La limpieza y la higiene en la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, requiere una atención especial para lograr un ambiente óptimo más atractivo, comfortable y saludable para los clientes externos e internos debido a que si las instalaciones de la empresa se encuentran limpias las usuarias se sentirán más tranquila respecto a las normas de salubridad que debe cumplir la residencia en sí.

El administrador será el responsable de contratar a personas especializadas en trabajos de ingeniería eléctrica, de plomería y de instalación de mangueras industriales, entre otros; con la finalidad de prevenir accidentes laborales por conexiones mal realizadas.

A continuación, se detallará algunas políticas internas que son parte de seguridad e higiene están relacionadas a los siguientes parámetros:

- **Limpieza de los puestos de trabajo**

La limpieza en cada área de trabajo constituye un factor primordial debido a que refleja orden y sobre todo una buena impresión por parte de los clientes externos. Gracias a la limpieza en los puestos de trabajo se puede obtener los siguientes beneficios:

- Menos accidentes con tropezones o resbalones en áreas de trabajo sin obstáculos y sin derrames.
- Riesgos de incendios disminuidos.
- Mantenimiento preventivo de equipos más eficientes.
- Mejores condiciones higiénicas que llevan a una salud mejorada.
- Uso de espacios más efectivos.

- **Instalaciones eléctricas**

El montaje y mantenimiento de las instalaciones eléctricas de la residencia estudiantil deben proporcionar seguridad a los clientes internos y externos, dando lugar a los siguientes beneficios:

Prevenir, eliminar o minimizar los impactos ambientales, de seguridad y salud con el objetivo de tener un comportamiento medioambiental y de seguridad sostenible. Se previene cortocircuitos por causa de cables mal conectados o inapropiados.

- **Instalaciones de fontanería**

La colocación, conservación y reparación de las conducciones de agua e instalaciones sanitarias que regulan, canalizan y distribuyen el agua en la residencia estudiantil deben ser apropiadas utilizando tuberías de calidad para evitar futuras fugas de agua o humedad que deterioren las paredes de las habitaciones.

- **Accidentes laborales: Cuando se suscite algún accidente laboral se deberá acatar las siguientes políticas.**

- Mantener la calma para brindar tranquilidad al lesionado.
- Notificar de inmediato al administrador de “Mi Segundo Hogar” para que éste sea el que tome la decisión de cómo proceder.
- Mantener la tranquilidad y no alarmar a los demás por medio de gritos o por entrometimiento de terceras personas ajenas al clima laboral.
- Si se trata de lesiones leves se deberá curar al herido de inmediato utilizando el botiquín de la residencia estudiantil, pero si es más grave el administrador deberá llamar de inmediato a una ambulancia, y en el caso de estar ausente la que deberá gestionar la pronta movilización de heridos será su asistente.

CAPÍTULO III

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

3.1.1 Visión de la empresa

La Matriz FODA es una técnica de planeación necesaria o un plan de control de gestión que permite crear o reajustar a una conformidad, es decir permite visualizar la situación actual de una empresa u organización, para obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones.

A la vez, ubicadas las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de acuerdo al rango en la Matriz FODA, el análisis, identificación, determinación o establecimiento de las oportunidades y fortalezas, ha permitido al investigador definir y formular la visión empresarial, es decir, a donde se quiere llegar a mediano y largo plazo.

La visión que se ha determinado para la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, es la siguiente:

“Para el 2020 ser reconocida en el mercado ambateño como la mejor residencia estudiantil para mujeres universitarias, enfocada a brindar las comodidades y servicios necesarios a todos los huéspedes que por cuestiones académicas han tenido que dejar sus hogares”.

3.1.2 Misión de la empresa

Por otro lado, las amenazas y debilidades, ha permitido al investigador caracterizar la problemática, la definición y formulación de la misión, que describe lo que se debe hacer y para quien se debe hacer.

La misión que se ha determinado para la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, es la siguiente:

“Brindamos hospedaje y servicios complementarios (tv, lavandería, alimentación, internet) exclusivamente para estudiantes universitarias con la finalidad de que puedan lograr sus obligaciones académicas a pesar de estar lejos de sus familiares y entorno hogareño”.

3.1.3 Análisis FODA

Antes de analizar el FODA de la empresa, es importante dar a conocer el perfil de capacidad interna, según Aguirre (2010), ya que este es un medio para evaluar fortalezas y debilidades de la organización en relación con las oportunidades y amenazas que se presenta en el medio externo. Es una manera de hacer el diagnóstico estratégico de la empresa involucrando en él todos los factores que afectan su operación comparativa. El perfil de capacidad interna (PCI) examina cinco categorías a saber, según el análisis realizado al autor en mención, del cual se ha identificado y se ha sintetizado considerando lo más importante y que está en relación directa con el área de organización de lo proponente.

- **Capacidad Directiva:** Son las fortalezas o debilidades que tienen que ver con planeación, dirección, toma de decisiones, coordinación, comunicación y control
- **Capacidad Competitiva:** Todos los aspectos relacionados con el área comercial como participación en el mercado y calidad del producto, entre otro.

- ***Capacidad Financiera:*** Incluye aspectos relacionados con las fortalezas o debilidades económicas como deuda y capital.
- ***Capacidad Tecnológica:*** Se incluye lo relacionado con producción, infraestructura y servicio.
- ***Capacidad Talento Humano:*** Se refiere a las fortalezas y debilidades relacionadas con el recurso humano, como nivel académico, experiencia, estabilidad, rotación, ausentismo, remuneración, pertenencia y motivación.

A continuación, el perfil de fortalezas y debilidades se representa gráficamente mediante la calificación de la fortaleza o debilidad con relación a su grado (A. M. B), para luego ser valorada con respecto a su impacto en la escala de Alto-Medio-Bajo. Pese a que es altamente subjetivo, el PCI es un medio para examinar la posición estratégica de una empresa, en un momento dado y para establecer las áreas que necesitan atención.

Tabla N°44: Matriz de perfil de capacidad interna.

CAPACIDADES	GRADO FORTALEZAS			GRADO DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
CAPACIDAD DIRECTIVA									
Capacidad para enfrentar a la competencia.	X						5F		
Inexistencia de un reglamento diseñado para las huéspedes					X			3D	
LOCALIZACIÓN									
Ubicación geográfica	ALTO X	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO 5F	MEDIO	BAJO
Infraestructura propia y adecuada para una residencia estudiantil.				X			5D		
Administración de clientes					X			3D	
CAPACIDAD FINANCIERA									
Habilidad para competir con precios	ALTO X	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO 5F	MEDIO	BAJO
No se comercializa accesorios ni golosinas					X			3D	
CAPACIDAD TECNOLÓGICA									
Equipos necesarios para el buen funcionamiento de la residencia estudiantil	ALTO X	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO 5F	MEDIO	BAJO
Escasa publicidad en el mercado ambateño.					X			3D	
No se cuenta con un paquete contable					X			3D	
CAPACIDAD TALENTO HUMANO									
Personal seleccionado de acuerdo a los requerimientos de la empresa	ALTO X	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO 5F	MEDIO	BAJO
Escasa experiencia laboral de todos sus colaboradores.					X			3D	
No se brinda asesoría académica de tareas.					X			3D	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°45: Matriz POAM perfil de oportunidades y amenazas.

FACTORES	GRADO OPORTUNIDADES			GRADO AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
FACTOR ECONÓMICO									
Escasa competencia en el mercado	X						5O		
Demanda potencial insatisfecha					X			3A	
Apertura de créditos para microempresas		X						3O	
Índices de inflación					X			3A	
FACTOR POLÍTICO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Inestabilidad gubernamental					X			3A	
Inseguridad social en el ámbito nacional y local.				X			5A		
Normas básicas de comportamiento y de convivencia en una residencia estudiantil	X						5O		
FACTOR SOCIAL	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Convenios con instituciones universitarias de la localidad	X						5O		
Acrecentamiento de mujeres universitarias		X						3O	
Baja acreditación de universidades del sector					X			3A	
Pérdida de residentes en grupos					X			3A	
Nivel de seguridad				X			5A		
FACTOR TECNOLÓGICO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Manejo de tecnología en el servicio residencial.	X						5A		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

A continuación, el análisis de la Matriz FODA en donde se puede evidenciar el resumen de las capacidades o factores positivos y negativos que tienen impacto en la gestión actual de la organización, clasificándolos en internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).

Tabla N°46: Matriz FODA

RESIDENCIAL ESTUDIANTIL “MI SEGUNDO HOGAR”		
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
POSITIVO	Capacidad para enfrentar a la competencia	Escasa competencia en el mercado
	Ubicación geográfica	Apertura de créditos para microempresas
	Infraestructura propia y adecuada para una residencia estudiantil	Normas básicas de comportamiento y de convivencia para una residencia estudiantil
	Administración de clientes	Alianzas estratégicas con instituciones universitarias de la localidad
	Habilidad para competir con precios	Demanda creciente de mujeres universitarias
	Equipos necesarios para el buen funcionamiento de la residencia estudiantil	Uso de la actual tecnología para brindar un mejor servicio a las mujeres universitarias.
	Personal seleccionado de acuerdo a los requerimientos de la empresa	
	DEBILIDADES	AMENAZAS
NEGATIVO	Inexistencia de un reglamento diseñado para las huéspedes	Demanda potencial insatisfecha
	No se comercializa accesorios ni golosinas	Incremento de interés bancarios
	Escasa publicidad en el mercado ambateño	Aparecimiento de hospedajes clandestinos
	No se cuenta con un paquete contable	Inestabilidad gubernamental
	Escasa experiencia laboral de todos sus colaboradores.	Inseguridad social en el ámbito nacional y local.
	No se brinda asesoría académica de tareas.	Baja acreditación de universidades del sector
		Pérdida de residentes en grupos
		Robos y asaltos por el sector

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Vulnerabilidad: Capacidad de respuesta que puede tener la empresa ante diferentes tipos de emergencia que puede presentarse con la finalidad de implementar el plan de respuesta al impacto de una amenaza. O debilidad.

Tabla N°47: Matriz de Vulnerabilidad

Amenazas	Debilidades	Demanda potencial insatisfecha	Incremento de interés bancarios	Aparecimiento de hospedajes clandestinos	Inestabilidad gubernamental	Inseguridad social en el ámbito nacional y local.	Baja acreditación de universidades del sector	Pérdida de residentes en grupos	Robos y asaltos por el sector	TOTAL	PRIORIDAD
	Inexistencia de un reglamento diseñado para las huéspedes	5	5	5	5	5	5	5	3	38	1°
	No se comercializa accesorios ni golosinas	5	5	5	5	5	5	5	1	36	5°
	Escasa publicidad en el mercado ambateño	5	5	5	5	5	5	3	3	36	4°
	No se cuenta con un paquete contable	5	5	5	5	5	5	3	3	36	3°
	Escasa experiencia laboral de todos sus colaboradores	1	3	1	3	1	3	3	3	18	6°
	No se brinda asesoría académica de tareas.	5	3	5	5	5	5	5	5	38	2°
	TOTAL	26	26	26	28	26	28	24	18	202	
	PRIORIDAD	4°	5°	6°	1°	3°	2°	7°	8°		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Cálculo de factores claves (matriz de vulnerabilidad)

Tabla N°48: Cálculo de factores claves

TOTAL	AMENAZAS	DEBILIDADES
202	$202/8=26$	$202/6= 34$
	CONCLUSIÓN	CONCLUSIÓN
	Las Amenazas claves serán únicamente aquellas que estén sobre los 25 puntos	Las debilidades claves serán únicamente aquellas que estén sobre los 34 puntos

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Se puede determinar que la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” tendrá amenazas y debilidades que deberán ser combatidas mediante la implementación de estrategias competitivas y adecuadas a cada área de la empresa con la finalidad de tener sostenibilidad en el mercado comercial de la ciudad de Ambato.

Tabla N°49: Matriz De Aprovechabilidad (FO)

Oportunidades	Escasa competencia en el mercado	Apertura de créditos para microempresas	Normas básicas de comportamiento y de convivencia para una residencia estudiantil	Alianzas estratégicas con instituciones universitarias de la localidad	Demanda creciente de mujeres universitarias	Uso de la actual tecnología para brindar un mejor servicio a las mujeres universitarias.	TOTAL	PRIORIDAD
Fortalezas								
Capacidad para enfrentar a la competencia	5	5	5	3	1	3	22	6°
Ubicación geográfica	5	5	5	1	3	3	22	5°
Infraestructura propia y adecuada para una residencia estudiantil.	5	5	5	3	5	5	28	2°
Administración de clientes	5	5	5	5	5	3	28	1°
Habilidad para competir con precios.	1	3	1	3	1	3	12	6°
Equipos necesarios para el buen funcionamiento de la residencia estudiantil.	5	3	5	5	5	5	28	3°
Personal seleccionado de acuerdo a los requerimientos de la empresa	5	5	3	5	5	3	26	4°
TOTAL	31	31	29	25	25	25	166	
PRIORIDAD	2°	1°	3°	4°	5°	6°		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

CÁLCULO DE FACTORES CLAVES (MATRIZ DE VULNERABILIDAD)

Tabla N°50: Cálculo de factores claves

TOTAL	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
202	$166/6=28$	$166/7= 24$
	CONCUSIÓN	CONCLUSIÓN
	Las Oportunidades claves serán únicamente aquellas que estén sobre los 28 puntos	Las Fortalezas claves serán únicamente aquellas que estén sobre los 24 puntos

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Se puede determinar que la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar” tendrá oportunidades y fortalezas que beneficiarán a su clima organizacional con la finalidad de posicionarse en el mercado comercial de la ciudad de Ambato de una forma apositiva, y por ende elevar su cartera de ventas para mantenerse rentable como una empresa de prestación de servicios específicamente en relación al hospedaje de mujeres universitarias.

Tabla N°51: Matriz de Estrategias Externas

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	ESTRATEGIAS O-A
EXTERNO	Escasa competencia en el mercado (O1)	Demanda potencial insatisfecha (A1)	Lanzamiento de campañas de imagen frente a aquellos que tienen escaso reconocimiento público (EO1-A1)
	Apertura de créditos para microempresas (O2)	Incremento de interés bancarios (A2)	Apertura del crédito legal a través de la integración de Instituciones Financieras en el Cantón Ambato con el incentivo del crédito en el ámbito micro empresarial (EO2-A2)
	Normas básicas de comportamiento y de convivencia para una residencia estudiantil (O3)	Aparecimiento de hospedajes clandestinos (A3)	Realización de un manual de funciones con las normas básicas de comportamiento y de convivencia para el cliente interno y externo de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”(EO3-A3)
	Alianzas estratégicas con instituciones universitarias de la localidad (O4)	Inestabilidad gubernamental (A4)	Creación de cadenas de valor combinando recursos a través de la alianza estratégica con las universidades del cantón Ambato. Políticas de seguridad y convivencia estudiantil (EO4-A4)
	Demanda creciente de mujeres universitarias (O5)	Inseguridad social en el ámbito nacional y local. (A5)	Nuevo enfoque de la oferta: calidad del servicio y atención al cliente para ampliar la fidelización del mismo (EO5-A5)
INTERNO	Uso de la actual tecnología para brindar un mejor servicio a las mujeres universitarias (O6)	Baja acreditación de universidades del sector (A6)	Implementación de tecnología en la residencia universitaria. Hospedaje con servicios adicionales opcionales (alimentación, limpieza, lavandería, cyber, tv.).
		Pérdida de residentes en grupos (A7) Robos y asaltos por el sector (A8)	Seguridad con personal calificado Organización administrativa para el desarrollo de procesos de gestión.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

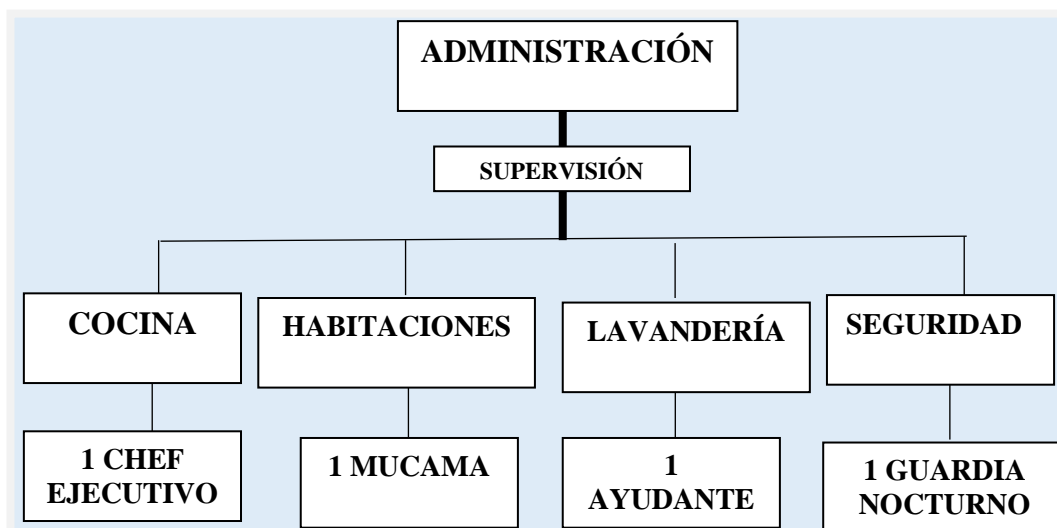
En consecuencia, el análisis FODA es importante actualizarlo como mínimo semestralmente para en base a ello poder tomar decisiones de los factores internos y externos en beneficio de la empresa a través de la implementación de estrategias operativas relacionadas a su ámbito administrativo, comercial y financiero.

3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

3.2.1 Realizar organigrama de su empresa para definir la organización interna

El organigrama estructural de la empresa en formación, se muestra a continuación:

RESIDENCIA ESTUDIANTIL “MI SEGUNDO HOGAR” ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Referencia

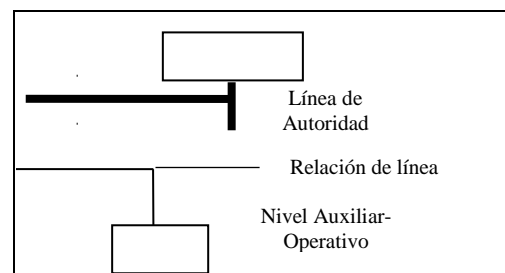
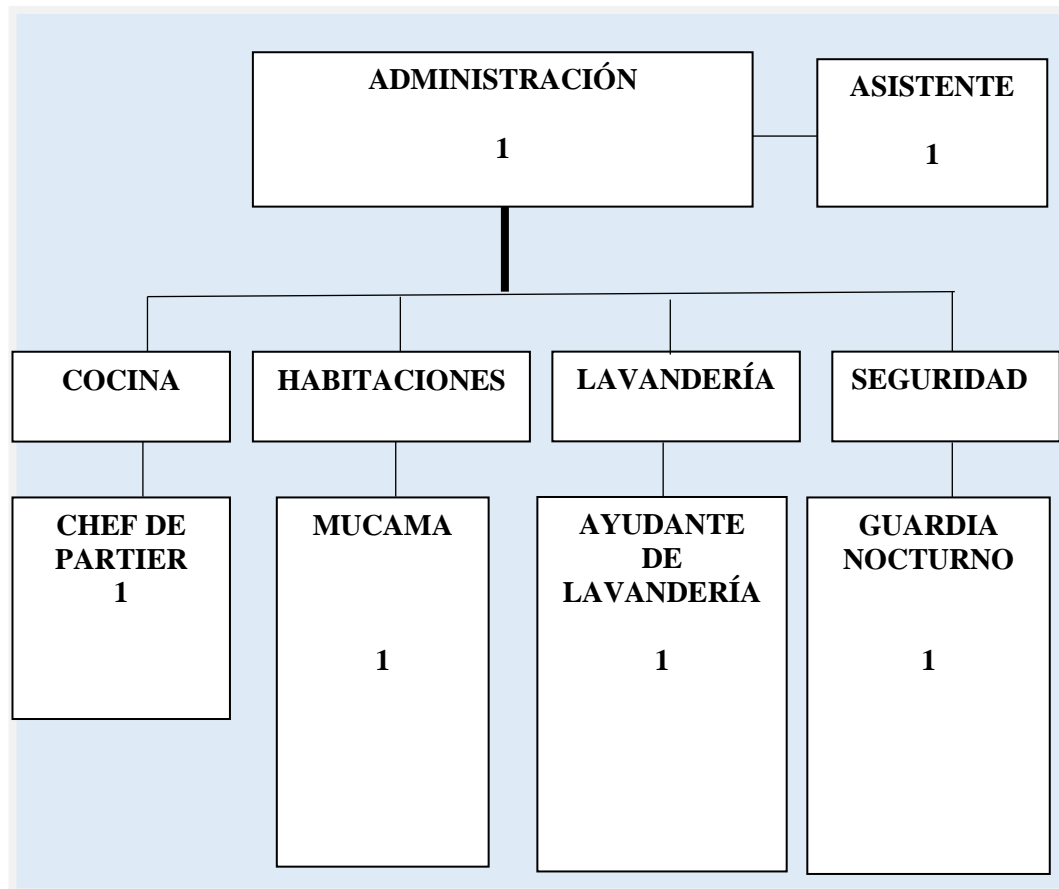


Gráfico N°23: Organigrama estructural
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

**RESIDENCIA ESTUDIANTIL “MI SEGUNDO HOGAR”
ORGANIGRAMA POSICIONAL**



Referencia

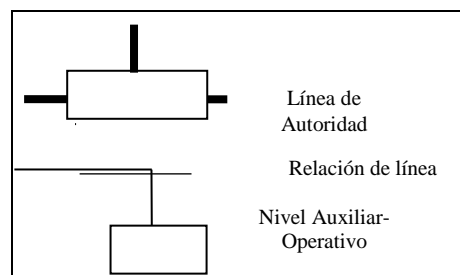


Gráfico N°24: Organigrama funcional
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

3.2.2 Describa brevemente los cargos del organigrama

A continuación, se describir las funciones expuestas en el organigrama de acuerdo al curriculum y experiencia que se requiere para que puedan laborar en “Mi segundo hogar”:

Tabla N°52: Perfil del administrador

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Administrador
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Ninguno
SUPERVISAR A	Asistente de Administración
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Representar a la empresa y administrar eficientemente los recursos de la misma con la finalidad de conseguir el crecimiento de su clima organizacional.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Diseñar objetivos y estrategias comerciales.• Tratar con los proveedores.• Atención al cliente interno y externo.• Planear: definir metas, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades.• Organizar: Determinar qué actividades deben realizarse, con quien se cuenta para realizarlas, como se van a agrupar las actividades, quien va a informar a quien y que decisiones tienen que tomarse.• Dirigir: motivar a empleados, seleccionar los canales de comunicación más efectivos y resolver conflictos.• Mantener un control de calidad: Seguimiento de las actividades para asegurarse de que se están cumpliendo como planearon y corregir cualquier desviación significativa.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO	Ingeniero (a) en Administración de Empresas y
PROFESIONAL	Negocios, Ingeniero Comercial, o afines
EXPERIENCIA	1 año mínimo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Vocación de servicio• Excelente presencia• Creativo (a)• Proactivo (a)• Poder de negociación• Comunicación fluida y efectiva• Don de mando y liderazgo
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del giro o actividad del negocio• Manejo de paquetes informáticos• Sólidos conocimientos de leyes tributarias

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°53: Perfil de supervisión

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Supervisor de Administración
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISAR A	Cocinera, ayudante de cocina, mucama, ayudante de lavandería, guardia nocturno,
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Asistir al administrador y ocupar su lugar cuando este lo disponga o no se encuentre presente. Ser responsable de la supervisión y organización interna de la empresa.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente externo • Archivar, Organizar Documentos • Llenar fichas de ingreso de huéspedes. • Entregar y receptar llaves de habitaciones. • Emitir recibos y facturas • Atender la caja 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Estudios Superiores en Administración, Ingeniería en Contabilidad y/o Título Terminal
EXPERIENCIA	1 año mínimo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica • Humana: trabajo en equipo • Diseño: organización • Honradez comprobada
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes informáticos (Office) • Conocimientos sólidos de contabilidad

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°54: Perfil de Chef

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Chef
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISAR A	Ayudante de Cocina
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Ser responsable de la manipulación y preparación de alimentos bajo las mejores normas de salubridad.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Armar los menús diarios de alimentación • Realizar el listado de compras del área de cocina. • Mantener el área de cocina limpia. • Distribución del trabajo de la cocina • Realiza la lista de compras de la minuta • Vigila a cantidad y rendimiento del género de mercado • Supervisa el mantenimiento de utensilios, batería, menaje, fogones, electrodomésticos • Vigila la cantidad y rendimiento del género de mercado • Dirige la cocina y se responsabiliza ante la dirección de la empresa del buen funcionamiento del servicio. • Cuida de que los platos que se sirvan cumplan las condiciones exigidas por el recetario nacional o internacional 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título en chef de Partier (mínimo)
EXPERIENCIA	2 años mínimo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Vocación de servicio • Trabajo en equipo • Organización
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de técnicas de cocina • Conocimientos de líneas frías y calientes.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°55: Perfil de auxiliar de servicios

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Auxiliar de servicios
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISAR A	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Ser responsable de la limpieza de las habitaciones de los huéspedes, así como de los pasillos.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Tender las camas y limpiar polvos, barrer y trapear los pisos. • Recoger la basura y desecharla en el respectivo contenedor. • Asear los dormitorios, oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de las residentes y vigilar que se mantengan aseadas. • Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. • Clasificar la basura empacando desecho s orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. • Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, cortinas y todo elemento accesorio de las áreas de la residencia estudiantil. • Prestar el servicio de cafetería a las estudiantes y atender en las reuniones que se lleven a cabo en las instalaciones de su área de trabajo 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título Bachiller
EXPERIENCIA	1 año mínimo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización • Atención Concentrada. • Rapidez. • Capacidad de iniciativa, dinámico, activo • Conocimiento de utilización de desinfectantes.
FORMACIÓN	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°56: Perfil de asistente de lavandería

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Asistente de lavandería
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISAR A	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Ser responsable del área de lavandería y secado de la ropa de los huéspedes.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Lavar, secar y planchar la ropa • Lavar los manteles de la residencia estudiantil. • Mantener limpia el área de lavandería. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título Bachiller
EXPERIENCIA	1 año mínimo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización • Capacidad de trabajar con rapidez y prestar atención a los detalles.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente presencia • Conocimiento de lavado en máquinas lavadoras. • Correcta manipulación de la máquina secadora.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°57: Perfil de guardia nocturno

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Guardia Nocturno
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Administrador
SUPERVISAR A	Ninguno
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Ser responsable de la seguridad de la residencia estudiantil.	
III. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Estar pendiente ante la presencia de un malandrín. • Realizar rodeos por todas las áreas de la residencia estudiantil. • Reportar de inmediato de algún tipo de anomalía al administrador y/ 911. • Supervisar la seguridad del edificio, estacionamiento, vehículos oficiales y áreas verdes de la residencia estudiantil. • Elaborar reporte diario de actividades. • Supervisar la implementación de las estrategias de seguridad. • Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por el Coordinador de Control y Vigilancia 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título Bachiller
EXPERIENCIA	2 año mínimos
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Asociación laboral • Tolerante • Aportación de ideas • Disponibilidad y compromiso • Trabajo en equipo • Organización
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pertenecer a alguna asociación de guardias de seguridad. • Conocimiento de cuidado y seguridad empresarial. • Correcta manipulación de sus armas de cuidado.

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

3.3 CONTROL DE GESTIÓN

3.3.1 Indicadores de Gestión por Áreas

ÁREA COMERCIAL

- **Incremento de clientes:**
$$\frac{\# \text{ Clientes Nuevos}}{\text{Total, de Clientes}} = \frac{6}{30} = 60\%$$

Se puede determinar que existirá un incremento en la captación de nuevos clientes en el mercado en un **60%**.

- **Nivel de Fidelidad:**
$$\frac{\# \text{ Clientes que retornan}}{\text{Total, de Clientes}} = \frac{15}{30} = 50\%$$

El 50% de clientes regresan o retornarán a la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”; por lo que, se obtendrá un **50%** en fidelidad de clientes externos.

- **Nivel de Capacitación del Personal:**
$$\frac{\text{Horas de capacitación recibida}}{\text{Total, de horas planificadas}} = \frac{80}{100} = 80\%$$

El plan de capacitación para el personal de la empresa, se estará cumpliendo en un **80%**.

- **Nivel de Liderazgo:**
$$\frac{\text{Personal calificado}}{\text{Total, de personal}} = \frac{9}{12} = 75\%$$

Se puede determinar que el personal tendrá un **75%** de nivel de liderazgo, de un total del 100% que fue planificado.

3.4 NECESIDAD DE PERSONAL

El personal que se necesitará hasta un horizonte de tres años se detalla a continuación:

Tabla N°58: *Matriz de requerimiento de personal*

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NOMBRE PUESTO	Año 1	Año 2	Año 3
Administración	Administrador	1	1	1
	Asistente de administración	1	1	1
Cocina	Chef de Partier	1	1	1
Habitaciones	Mucama	1	2	2
Lavandería	Ayudante de Lavandería	1	1	2
Seguridad	Guardia nocturno	1	1	1

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo a los años de vida del proyecto, se estima que en el primer, segundo y tercer se requerirá de un administrador, de una asistente, así como de un chef de Partier, y de un guardia de seguridad nocturno, pero en lo que respecta a área de habitaciones se requerirá en el primer año de una mucama, peor por la demanda creciente que se espera llegar a tener en el segundo y tercer año se necesitará a dos mucamas, en el área de lavandería se requerirá para el primer y segundo año de una ayudante de lavandería, peor para el tercer año se incriminará una persona más.

CAPÍTULO IV

ÁREA JURÍDICO LEGAL

4.1 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

- **Según el Sector de Actividad**

La Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” pertenecerá al *Sector Terciario o de Servicios*, debido a que es una empresa que no producirá bienes materiales sino más bien generará hospedaje y servicios complementarios (alimentación, tv, lavandería, cyber internet).

- **Según el Tamaño**

Será una *pequeña empresa*, ya que en términos generales este tipo de empresas emplean hasta 10 trabajadores y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.

- **Según la Propiedad del Capital**

La propiedad del capital estará en *manos privadas*, es decir, del administrador de la empresa que será el investigador del presente plan de negocios.

- **Según el Ámbito de Actividad**

La Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”, será una *empresa local*, ya que operará específicamente en la ciudad de Ambato.

- **Razón social de la empresa**

Será: “Hospedaje y servicios complementarios (alimentación, tv, lavandería, cyber internet).

4.2 PATENTES Y MARCAS

La marca a ser registrada en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) será: Residencia Estudiantil Mi Segundo Hogar.

4.3 DETALLE DE TODO TIPO DE PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES (PATENTES, INICIO DE ACTIVIDADES, etc.)

Toda empresa está obligada a cumplir con los siguientes requerimientos para poder constituirse legalmente en el mercado comercial la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”, es necesario que los mismos propietarios ejecuten los trámites para estar al día en el pago de los siguientes permisos:

RUC: (Registro único de Contribuyentes): Servicio de Rentas Internas, 1992) RUC). Es un sistema de identificación, creado por el SRI, de personas naturales y sociedades que realizan actividades económicas y que tiene obligaciones tributarias (impuestos a pagar).

Patente Municipal de Funcionamiento: Es un registro laboral obligatorio para todos los profesionales que trabajan como independientes sin relación de dependencia con un empleador- y que según la ordenanza 135 (2004), deben cancelar para obtener el formulario de inicio de actividad.

- Copia de cedula de ciudadanía y certificado de votación.
- Copia de recibo de arriendo o contrato, en caso de ser propio el predio del 2016.

- Copia del RUC a ambos lados
- Ilustre Municipio de Ambato, en el Departamento de Higiene pagar el capital en giro.
- Permiso del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, la empresa debe cada año pagar un valor determinado y renovar la licencia de bomberos anualmente.

Para evitar multas o a su vez que lleguen a clausurar la Residencia Estudiantil, se deberá emitir facturas a los huéspedes o a sus representantes (padres de familia o familiares) y estar al día con el pago del IESS y del SRI para que la empresa pueda funcionar sin ningún inconveniente en la ciudad de Ambato.

- **Permiso sanitario de funcionamiento**

El permiso sanitario de funcionamiento es una garantía que se le da a la población de que los establecimientos que son sujetos a control y vigilancia sanitaria cumplen con las condiciones higiénicas. Para una residencia se pagará de 200 a 300 dólares (el permiso sanitario es una obligación), este permiso tiene una validez de un año calendario; es otorgado por la Dirección de Salud.

- **De acuerdo con la “Ley de Turismo” y el “Reglamento General de Actividades Turísticas”**

Vigentes, el Art.1. Alojamientos, indica que: “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas en general, alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos”. Y de acuerdo con la Sección 10, disposiciones generales, Art, 54. No discriminación del “Reglamento General de Actividades Turísticas”. Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión, no obstante, estos establecimientos se

reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia”

- **“La Residencia” no figurará**

De ninguna manera dentro del Ministerio de Turismo ni de su referente dentro del Distrito de Ambato, como es la empresa pública de Gestión de Destino Turístico, debido a los 2 artículos previamente descritos. “La Residencia” será constituida como una empresa privada de personería natural.

- **Naturaleza del proyecto**

La presente tesis para la obtención de título de ingeniería en Administración de empresas y negocios, tiene como objetivo central el estudio de factibilidad para el plan de la creación de una residencia para estudiantes de otras provincias y países en la ciudad de Quito.

Este estudio de viabilidad, se basará en los análisis de los resultados obtenidos de los estudios tanto sociales o de mercado, técnicos y financieros. Estos resultados revelarán al final del estudio, si es que este plan tiene todos los factores necesarios y suficientes para ser rentable o no, se demostrará que este plan nace como necesidad latente, que se viene presentando desde años anteriores en la ciudad d Ambato, donde las estudiantes vienen de otras provincias del país, distintas a Ambato, o del extranjero, puedan disfrutar de un lugar donde hospedarse durante el período parcial o total de duración de su carrera universitaria, dentro de un lugar, seguro y confortable como es la residencia estudiantil “Mi segundo hogar” en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

ÁREA FINANCIERA

5.1 PLAN DE INVERSIONES

“Es un modelo sistemático al cual se consignan los proyectos o actividades que buscan cumplir con un fin determinado, bajo un presupuesto asignado.”
(Husenman, 2007, pág. 130)

En consecuencia, el plan de inversiones es un modelo sistemático cuya finalidad es la de alcanzar los objetivos que guiarán la inversión en sí para reducir o evitar al máximo los riesgos financieros al momento de emprender un plan de negocio.

El plan de inversiones recoge los elementos materiales necesarios para el inicio y desarrollo de la actividad de la empresa. Recoge un listado exhaustivo de todos los elementos materiales que serán necesarios; su cuantificación económica y el momento en que se prevé su adquisición e incorporación a la empresa. (Ajeasturias, 2014)

A continuación, se detalla el plan de inversiones de la Residencia Estudiantil “Mi Segundo hogar”:

Tabla N°59: Plan de inversiones

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL (USD)
	<i>Muebles y Enseres</i>		5.820,00
2	Escritorios	100,00	200,00
2	Sillas Escritorio	60,00	120,00
40	Escritorios de estudiantes	60,00	2.400,00
40	Sillas Escritorio de estudiantes	40,00	1.600,00
10	Mesas de comedor	150,00	1.500,00
	<i>Equipo de computación</i>		5.400,00
1	Computadora Escritorio HP	500,00	500,00
1	Computadora Lapton	700,00	700,00
9	Computadora Escritorio Intel Pentium	400,00	3.600,00
2	Impresora	300,00	600,00
	<i>Equipos de oficina</i>		50,00
1	Sumadora	50,00	50,00
	<i>Equipos de Cocina</i>		3.200,00
1	Cocina Industrial 4 quemadores	500,00	500,00
1	Congeladora	700,00	700,00
1	Refrigeradora Industrial	1.200,00	1.200,00
1	Estación Self service	600,00	600,00
1	Procesador de Alimentos	150,00	150,00
1	Licuadora	50,00	50,00
	<i>Construcción</i>		100.000,00
470	Ingeniero	20	9.400,00
60000	Ladrillos	0,3	18.000,00
1200	Varilla	10	12.000,00
700	Cemento	20	14.000,00
15	M/O		15.000,00
1	Acabados		31.600,00
	<i>Costos de Constitución</i>		3.500,00
1	Gastos constitución	1.000,00	1.000,00
1	Registro de la Empresa	400,00	400,00
1	Patentes y Marcas	300,00	300,00
1	Otros	300,00	300,00
	Planos y Permisos	1.500,00	1.500,00
	TOTAL		117.970,00

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Al desarrollar este proyecto de inversión, se está valorando y cuantificando cada uno de los gastos que se va a incurrir para lograr poner en marcha este proyecto único, logrando con esto cristalizar esta inversión de \$117.970,00.

5.2 PLAN DE FINANCIAMIENTO

“Es el conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán en el desarrollo de un plan de financiamiento.” (Calva, 2007, pág. 253)

Es un plan en el cual se aporta dinero para la creación de una empresa, existen diferentes tipos de financiamiento: Propio, si existe el capital necesario o se puede acceder a fuentes de crédito para conseguir el financiamiento requerido en las diferentes instituciones bancarias.

El capital de trabajo, así como la forma de financiamiento se detalla en las siguientes tablas:

a) Capital de Trabajo

“Se denomina capital de trabajo a la diferencia entre el activo circulante y las deudas exigibles a corto plazo (que se denomina también pasivo circulante).” (Bonta, 2004, p. 75)

Se determina al capital de trabajo como una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el desarrollo sustancial de sus actividades.

Por lo tanto, el capital de trabajo del presente plan de negocio es el siguiente:

Tabla N°60: Capital de trabajo

DESCRIPCIÓN	TOTAL (USD)
Construcción	100.000,00
Muebles y Enseres	5.820,00
Equipo de computación	5.400,00
Equipos de oficina	50,00
Equipos de Cocina	3.200,00
Costos de Constitución	3.500,00
TOTAL	117.970,00

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis

Este es el excedente de los activos; es decir, la capacidad que tiene este proyecto para el desarrollo normal capital básico de \$117.970,00 necesario para poder operar la Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”.

b) Forma de Financiamiento

“Las formas de financiamiento pueden ser a corto o largo plazo, a través de estos se brinda la posibilidad de que una empresa mantenga una economía estable.” (Vachowicz, 2002, p. 224). La forma de financiamiento que se desee aplicar dependerá de la razón social en sí que se pretende llevar a cabo para acceder a un determinado monto por parte de una institución financiera si se trata de un rubro económico alto, y así acceder a cómodas cuotas de pago con la finalidad de que no afecte el normal desarrollo de las operaciones comerciales de la organización en sí.

La forma de financiamiento para dar lugar a la creación de la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” será de la siguiente forma:

Tabla N°61: Plan de financiamiento

DESCRIPCIÓN	TOTAL (USD)	TOTAL (%)
Recursos Propios	57.970,00	49,14
Efectivo	57.970,00	100,00
Bienes		0,00
Recursos de terceros	60.000,00	50,86
Préstamo CFN	60.000,00	100,00
TOTAL	117.970,00	100,00

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Esta inversión está constituida con el 49,14% de recursos propios y el 50,86% de un préstamo bancario, lo que representa que se está en un nivel óptimo para realizar este proyecto, iniciativa básica para el desarrollo del proyecto de la

residencia estudiantil teniendo claro la planificación de la inversión. (ver tabla de amortización anexo 7)

5.3 CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

“Se entiende por costo a la suma de las erogaciones en que incurre una persona para la adquisición de un bien o servicio, con la intención de que genere un ingreso en el futuro.” (Rojas, 2007, p. 9)

Se puede establecer que el costo es el egreso económico que representa la producción de un bien o servicio que puede estar conformado por el precio de la materia prima, la mano de obra, etc.

“Gasto es el valor de los bienes y servicios recibidos y consumidos por la empresa en un período económico, con independencia del momento del pago.” (Fullana, 2008, pág. 42).

El gasto implica el desembolso de una suma monetaria que puede ser en efectivo, en un bien o por algún producto.

A continuación, se detalla los costos y gastos en los que incurrirá la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar”:

a) Detalle de Costos

Por tratarse de un proyecto de servicios más no de producción no es procedente detallar dichos costos.

c) Detalle de Gastos

Los gastos en los que incurrirá la Residencia Estudiantil “Mi segundo hogar” son los siguientes:

Tabla N°62: Gastos administrativos

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA DE COMPRA	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Sueldos del personal oficinas	2	1.103,59	12	1.103,59	13.243,07
Útiles de oficina	1	10,00	12	10,00	120,00
Teléfono	1	40,00	12	40,00	480,00
Internet	1	40,00	12	40,00	480,00
Depreciación Equipo Computación	1	148,50	12	148,50	1.782,00
Depreciación Muebles y Enseres	1	48,50	12	48,50	582,00
Depreciación Equipo Oficina	1	5,00	12	5,00	60,00
Amortización	1	58,33	12	58,33	700,00
TOTALES	9,00	1.453,92	96,00	1.453,92	17.447,07

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis: Los gastos que se generan en la oficina mensualmente es de \$1.453,92 y anual \$17.447,07 en el cual se detallan gastos administrativos.

A continuación, se detalla los gastos por servicios:

Tabla N°63: Gastos por servicios

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA DE COMPRA	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Sueldos-personal	5	3.032,55	12	3.032,55	36.390,62
Publicidad	1	60,00	12	60,00	720,00
Energía eléctrica	50 kw	100,00	12	100,00	1.200,00
Agua	200 m2	60,00	12	60,00	720,00
Mantenimientos maquinarias y equipos	1	15,00	12	15,00	180,00
Equipos de Cocina	1	26,67	12	26,67	320,00
Dep. Construcción	1	416,67	12	416,67	5.000,00
TOTALES		3.710,89	84,00	3.710,89	44.530,62

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Los gastos son los que hacen que opere o funcione la empresa y éstos son mensualmente de \$3.710,79 y 44.530,62.

Tabla N°64: Gastos financieros

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA DE COMPRA	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
TOTALES	0,00	593,17	1,00	593,17	7.118,03

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En los gastos financieros incurre el interés que se paga por el uso de capital financiado que es de \$ 7.118,03 y que mensualmente de interés se cancelara \$593,17.

d) Proyección de Gastos

A continuación, se detalla, la proyección de los gastos administrativos, y de servicios, que se está utilizando una inflación del 3.38%.

Tabla N°65: Proyección de gastos de administración

DESCRIPCION	GASTO MENSUAL	FIJOS	GASTOS VARIAB	TOTAL AÑO 1	FIJOS	GASTOS VARIAB	TOTAL AÑO 2
Sueldos del personal oficinas	1.103,59	13.243,07		13.243,07	13.690,69	0,00	13.690,69
Útiles de oficina	10,00		120,00	120,00	0,00	124,06	124,06
Teléfono	40,00		480,00	480,00	0,00	496,22	496,22
Internet	40,00	480,00		480,00	496,22	0,00	496,22
Depreciación Equipo Computación	148,50	1.782,00		1.782,00	1.842,23	0,00	1.842,23
Depreciación Muebles y Enseres	48,50	582,00		582,00	601,67	0,00	601,67
Depreciación Equipo Oficina	5,00	60,00		60,00	62,03	0,00	62,03
Amortización	58,33	700,00		700,00	723,66	0,00	723,66
TOTALES		16.847,07	600,00	17.447,07	17.416,50	620,28	18.036,78

GASTOS		TOTAL	GASTOS		TOTAL	GASTOS		TOTAL
FIJOS	VARIAB	AÑO 3	FIJOS	VARIAB	AÑO 4	FIJOS	VARIAB	AÑO 5
14.153,43	0,00	14.153,43	14.631,82	0,00	14.631,82	15.126,37	0,00	15.126,37
0,00	128,25	128,25	0,00	132,58	132,58	0,00	137,07	137,07
0,00	513,00	513,00	0,00	530,34	530,34	0,00	548,26	548,26
513,00	0,00	513,00	530,34	0,00	530,34	548,26	0,00	548,26
1.904,50	0,00	1.904,50	1.968,87	0,00	1.968,87	2.035,42	0,00	2.035,42
622,01	0,00	622,01	643,03	0,00	643,03	664,77	0,00	664,77
64,12	0,00	64,12	66,29	0,00	66,29	68,53	0,00	68,53
748,12	0,00	748,12	773,41	0,00	773,41	799,55	0,00	799,55
18.005,18	641,25	18.646,43	18.613,76	662,92	19.276,68	19.242,90	685,33	19.928,23

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 62

Análisis: Los Gastos Administrativos proyectados bajo ciertas condiciones que se relacionan directamente el área administrativa Calculo y negociación anticipada y proyectada de acuerdo a la inflación del 2015 del 3,38%, para lo cual para el año 1 se obtiene un total de 17.447,07 dólares, para el último año proyectado será de 19.928,23 dólares.

Tabla N°66: Proyección de gastos por servicios

DESCRIPCION	GASTO MENSUAL	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 1	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 2
Sueldos-personal	3.032,55	36.390,62		36.390,62	37.620,62	0,00	37.620,62
Publicidad	60,00		720,00	720,00	0,00	744,34	744,34
Energía eléctrica	100,00		1.200,00	1.200,00	0,00	1.240,56	1.240,56
Agua	60,00		720,00	720,00	0,00	744,34	744,34
Manteamientos maquinarias y equipos	15,00		180,00	180,00	0,00	186,08	186,08
Equipos de Cocina	26,67	320,00		320,00	330,82		330,82
Dep. Construcción	416,67	5.000,00		5.000,00	5.169,00		5.169,00
TOTALES		41.710,62	2.820,00	44.530,62	43.120,44	2.915,32	46.035,75

GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 3	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 4	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 5
38.892,20	0,00	38.892,20	40.206,76	0,00	40.206,76	41.565,74	0,00	41.565,74
0,00	769,49	769,49	0,00	795,50	795,50	0,00	822,39	822,39
0,00	1.282,49	1.282,49	0,00	1.325,84	1.325,84	0,00	1.370,65	1.370,65
0,00	769,49	769,49	0,00	795,50	795,50	0,00	822,39	822,39
0,00	192,37	192,37	0,00	198,88	198,88	0,00	205,60	205,60
342,00		342,00	353,56		353,56	365,51		365,51
5.343,71		5.343,71	5.524,33		5.524,33	5.711,05		5.711,05
44.577,91	3.013,85	47.591,76	46.084,64	3.115,72	49.200,37	47.642,30	3.221,03	50.863,34

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 63

Análisis: Los gastos de ventas en este proyecto están desarrollados principalmente en base al valor actualizado y objetivo del negocio que es los servicios de hospedaje, las proyecciones están dadas de acuerdo a la inflación del año 2015, para el año 1 se obtiene un total de 44.530,62 dólares, para el último año proyectado será de 50.863,34 dólares.

Tabla N°67: Proyección de gastos financieros

DESCRIPCION	GASTO MENSUAL	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 1	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 2		
Intereses Préstamo	593,17	7.118,03		7.118,03	6.924,85		6.924,85		
TOTALES		7.118,03		7.118,03	6.924,85		6.924,85		
	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 3	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 4	GASTOS FIJOS	VARIAB	TOTAL AÑO 5
	6.707,18		6.707,18	6.461,89		6.461,89	6.185,50		6.185,50
			6.707,18			6.461,89			6.185,50

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 64

Análisis: Los gastos financieros están determinados de acuerdo al importe de intereses del préstamo recibido y demás deudas. En esta investigación se están proyectando los gastos a 5 años, para el primer año será de 7.118,03 dólares, y para el último año proyectado de 6.185,50 dólares

- **Cálculo de Sueldos**

El cálculo de sueldos de la empresa objeto de estudio se presenta a continuación:

Tabla N°68: Sueldos a personal administrativo

ORD	NOMBRES	CARGO	CODIGO	INGRESOS			DESCUENTOS			VALOR
				SBU	OTROS	TOTAL	VIARIOS	9,45%	TOTAL	A PAGAR
1	John Rivera	Administrador	01	600,00	0,00	600,00	0,00	56,70	56,70	543,30
2	Ana Zúñiga	Asistente de Caja - Contabilidad	02	184,00	0,00	184,00	0,00	17,39	17,39	184,00
TOTALES				784,00	0,00	784,00	0,00	74,09	74,09	727,30

PATRONAL 11,15%	SECAP 0,50%	IECE 0,50%	XIII	XIV	FONDO RESERVA	VACAC.	TOTAL	COSTO SUELDOS
66,90	3,00	3,00	50,00	30,50	50,00	25,00	228,40	828,40
20,52	0,92	0,92	15,33	30,50	15,33	7,67	91,19	275,19
	3,92	3,92	65,33	61,00	65,33	32,67	319,59	1.103,59

COSTO MENSUAL DE SUELDOS PERSON.ADMIN. = 1.103,59

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

El sueldo al personal de servicios se podrá observar en el siguiente cuadro:

Tabla N°69: Sueldo a personal de servicios

#	NOMBRES	CARGO	INGRESOS			DESCUENTOS			VALOR A PAGAR
			SBV	SBU-TOTAL	H. Extras	TOTAL	VIARIOS	9,45%	TOTAL
1	Lourdes Tugse	Mucama	366,00	366,00	12,00	378,00	0,00	35,72	35,72
2	Rita García	Lavandera de Ropa	366,00	366,00	12,00	378,00	0,00	35,72	35,72
3	Rebeca Ortiz	Cocinera	366,00	366,00	12,00	378,00	0,00	35,72	35,72
4	Pablo Guevara	Asistente del Cyber	366,00	366,00	12,00	378,00	2,00	35,72	37,72
5	David Ríos	Guardia	366,00	366,00	12,00	378,00	0,00	35,72	35,72
TOTALES				1.830,00	60,00	1.890,00	2,00	178,61	180,61
	PATRONAL 11,15%	SECAP 0,50%	IECE 0,50%	XIII	XIV	FONDO RESERVA	VACAC.	TOTAL	COSTO SUELDOS
	42,15	1,89	1,89	31,50	28,33	31,50	15,25	152,51	530,51
	42,15	1,89	1,89	31,50	28,33	31,50	15,25	152,51	530,51
	42,15	1,89	1,89	31,50	28,33	31,50	15,25	152,51	530,51
	42,15	1,89	1,89	31,50	30,33	31,50	15,25	154,51	532,51
	42,15	1,89	1,89	31,50	28,33	31,50	15,25	530,51	908,51
	210,74	9,45	9,45	157,50	143,67	157,50	76,25	1.142,55	3.032,55
COSTO MENSUAL DE SUELDOS PERSON.SERVICIOS=							3.032,55		

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

5.4 CÁLCULO DE INGRESOS

Los ingresos son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente (Alcarria, 2008, p.28)

Los ingresos constituyen las ganancias que generan al conjunto total del presupuesto de una entidad; por lo que, el presupuesto de ingresos que se ha determinado para “Mi Segundo Hogar” se detalla a continuación:

Tabla N°70: Presupuesto de ingresos

PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	GASTOS	%	MARGEN DE UTILIDAD		INGRESOS MENSUALES	HUESPEDES CANT	PRECIO VENTA UNITARIO
RESIDENCIA								
Alquiler Habitación 1 mes, solo hospedaje	30 días	1.151,60	20%	75%	863,70	2.015,29	20	101
Alquiler Habitación 1 todos los servicios	30 días	1.727,39	30%	75%	1.295,54	3.022,94	20	151
Alquiler Habitación 6 meses en adelante	180 días	2.878,99	50%	75%	2.159,24	5.038,23	10	504
		5.757,98	1,00		4.318,48	10.076,46	50	

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis: El cálculo de los ingresos detalla el costo para determinar el margen de utilidad y el precio de venta con el 75%, valores muy importantes para el desarrollo del proyecto controlando el cumplimiento integral y sistémico de la residencia, para lo cual ésta deberá contar con 50 huéspedes.

Proyección de ingresos

La proyección de ingresos se ha realizado para cinco años y se detalla a continuación: para lo cual se ha basado el 5% de crecimiento anual debido que el estudio de mercado determina la posibilidad del desarrollo del proyecto.

Tabla N°71: Proyección de Ingresos

PRODUCTOS	CAN	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 1	CAN	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 2
RESIDENCIA						
Alquiler Habitación 1 mes, solo hospedaje	240	100,76	24.183,50	244	104,17	25.390,92
Alquiler Habitación 1 todos los servicios	240	151,15	36.275,25	244	156,26	38.086,38
Alquiler Habitación 6 meses en adelante	120	503,82	60.458,76	122	520,85	63.477,30
	600	755,73	120.917,51			126.954,60

CAN	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 3	CAN	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 4	CAN	PRECIO UNIT.	TOTAL AÑO 5
248	107,69	26.658,62	251	111,33	27.989,61	255	115,09	29.387,06
248	161,54	39.987,93	251	167,00	41.984,42	255	172,64	44.080,58
124	538,46	66.646,55	126	556,66	69.974,03	128	575,47	73.467,64
		133.293,10			139.948,06			146.935,28

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Tabla 70

Análisis:

La proyección de los ingresos está calculada, para la proyección del precio de venta, en base a la inflación del 2015 3.38%. y para la cantidad del tipo de habitaciones en base a la tasa de crecimiento poblacional del Ecuador 1,56%. Estos ingresos están determinados al espacio físico que se disponga y a los servicios que se ofrecerán, calculados los precios en base a un estudio de precios en el mercado y en jornada estudiantil basada en 24 días estudiantiles. Para lo cual para el año uno es de 120.917,51 dólares, y para el quinto año de 146.935,28 dólares.

5.5 FLUJO DE CAJA

“El flujo de caja es muy sencillo: resume las entradas y las salidas de efectivo que se estiman ocurrirán en un período próximo, comparándolas y asimilándolas al saldo inicial al principio del año.” (Schlageter, 2005, p.78. El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un período determinado de tiempo. Constituye un estado importante y hay que tomarlo como norma que coadyuva a trazar metas financieras. A continuación, el respectivo flujo de caja de la residencia estudiantil “Mi Segundo Hogar”:

Tabla N°72: *Flujo de Caja*

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. INGRESOS OPERACIONALES	117.970	120.918	126.955	133.293	139.948	146.935
Recursos propios	57.970					
Recursos ajenos	60.000					
Ingresos por ventas		120.918	126.955	133.293	139.948	146.935
B. EGRESOS OPERACIONALES	0	61.978	64.073	66.238	68.477	70.792
Pago a proveedores		0	0	0	0	0
Sueldos Ventas		36.391	37.621	38.892	40.207	41.566
Sueldos Administrativos		13.243	13.691	14.153	14.632	15.126
Gastos de ventas		8.140	8.415	8.700	8.994	9.298
Gastos de administración		4.204	4.346	4.493	4.645	4.802
C. FLUJO OPERACIONAL (A - B)	117.970	58.940	62.882	67.055	71.471	76.144
D. INGRESOS NO OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0
E. EGRESOS NO OPERACIONALES	0	20.332	21.593	22.929	25.339	25.837
Inversión	117.970					
Gasto Financiero		7.118	6.925	6.707	6.462	6.186
Pago capital préstamo		1.523	1.716	1.934	2.179	2.456
Pago de participación de utilidades		7.545	8.136	8.762	9.892	10.125
Pago de impuestos		4.146	4.816	5.525	6.806	7.070
F. FLUJO NO OPERACIONAL (D - E)	-117.970	-20.332	-21.593	-22.929	-25.339	-25.837
G. FLUJO NETO GENERADO (C - F)	0	38.608	41.289	44.126	46.132	50.307
H. SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	38.608	79.897	124.023	170.155
I. SALDO FINAL DE CAJA (G + H)	0	38.608	79.897	124.023	170.155	220.462

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Este estado de flujo al ser básico podemos ver reflejados las variables y movimiento de efectivo teniendo como resultado unos saldos finales excelentes, esta liquidez da la oportunidad de tener una estabilidad empresarial. Constituye un estado importante y hay que tomarlo como norma ayudando a trazar metas financieras.

5.6 PUNTO DE EQUILIBRIO

“El punto de equilibrio es la cantidad de producción vendida en la que el total de ingresos es igual al total de costos; es decir, la utilidad operativa es cero.” (Foster, 2007, pág. 65)

En base a lo expuesto por el autor, se puede denominar al punto de equilibrio como el estado en el que los ingresos y egresos de una empresa u organización son iguales, en pocas palabras, sería el indicio en donde está próxima a alcanzarse la rentabilidad de la misma.

El punto de equilibrio de la empresa objeto de estudio se detalla a continuación:

Costos fijos	65.675,72	
Costos variables	3.420,00	
Costos totales	69.095,72	
Ingresos totales	120.917,51	
Número unidades	600,00	
Precio unitario de venta	251,91	
Descripción	Costo fijo	Costo Variable
Gastos de Administración	16.847,07	600,00
Gastos de Ventas	41.710,62	2.820,00
Gastos Financieros	7.118,03	0,00

Punto de Equilibrio \$ = Costo fijo / (1 - (Costo variable/Ingresos de venta))

P.E. \$ = 65.675,72 0,971716256

P.E. \$ = 67.587,35 USD en ventas al año

5.632,28 USD en ventas mensuales

$P.E.U = \text{Costo fijo} / (\text{precio de venta unitario} - \text{costo variable unitario})$

$P.E.U = 65.675,72 / 246,21$

$P.E.U = 267 \text{ unidades al año}$

$\text{Punto de Equilibrio \%} = \text{Punto de Equilibrio \$} * 100 / \text{Ingresos Totales}$

$\% P.E. = 67.587,35 * 100 / 120.917,51$

$\% P.E. = 55,90\%$

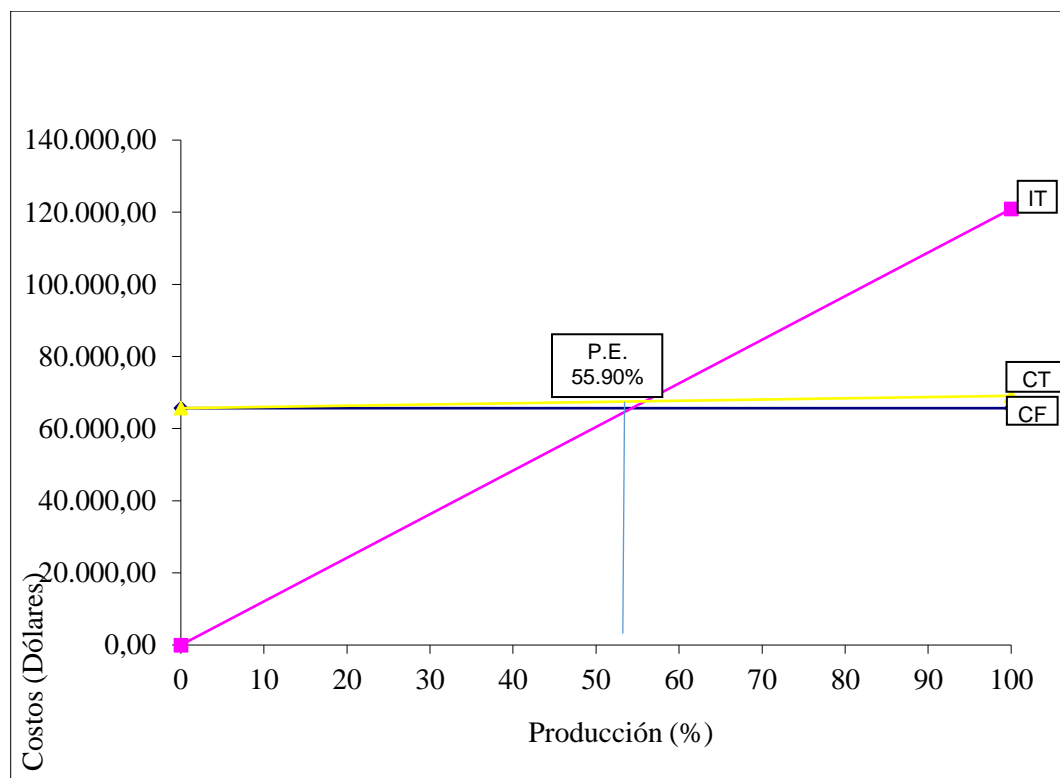


Gráfico N°25: Punto de equilibrio
Elaborado por: John Rivera (2016)
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

El punto de equilibrio nos indica que se debe vender 67.587,35 dólares al año y 5.632,28 dólares mensuales de servicios de residencia, con una cantidad de 267, residencias al año, esto es el 55,90% para que el negocio pueda sustentar sus costos fijos y variables, agregando que con estas cifras el proyecto no obtiene ganancia y tampoco pierde. Estos datos fueron tomados del año 1.

5.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

“Pretende ofrecer, a través de un informe, la posibilidad de evaluar la rentabilidad que obtuvo un negocio durante un período determinado.” (Guzmán, 2005, pág. 109)

El estado de resultados muestra ordenada y detalladamente el resultado del ejercicio contable y financiero de la empresa en un determinado período de tiempo, para ello se dará a conocer en primera instancia el impuesto a la renta 2016 determinado por el SRI:

Tabla N°73: *Cálculo del impuesto a la renta 2016*

FRACCION BASICA		IMPUESTO	% IMP.F.
DESDE	HASTA	F.B.	EXCEDENTE
0	11.170	0	0%
11.170	14.240	0	5%
14.240	17.800	153	10%
17.800	21.370	509	12%
21.370	42.740	938	15%
42.740	64.090	4.143	20%
64.090	85.470	8.413	25%
85.470	113.940	13.758	30%
113.940	En adelante	22.299	35%

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: SRI (2016)

En efecto, el estado de resultados proyectado de la residencia estudiantil “Mi segundo hogar”, se muestra a continuación:

Tabla N°74: Estado de resultados proyectado

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos por ventas	120.918	126.955	133.293	139.948	146.935
(-) Costo de Ventas	0	0	0	0	0
<i>UTILIDAD BRUTA EN</i>					
(=) <i>VENTAS</i>	120.918	126.955	133.293	139.948	146.935
(-) Gastos de venta	44.531	46.036	47.592	46.085	50.863
<i>UTILIDAD NETA EN</i>					
(=) <i>VENTAS</i>	76.387	80.919	85.701	93.863	96.072
(-) Gastos Administrativos	17.447	18.037	18.646	19.277	19.928
(=) <i>UTILIDAD OPERACIONAL</i>	58.940	62.882	67.055	74.587	76.144
(-) Gastos Financieros	7.118	6.925	6.707	6.462	6.186
(+) Otros Ingresos	0	0	0	0	0
(-) Otros Egresos	1.523	1.716	1.934	2.179	2.456
<i>UTILIDAD ANTES DE</i>					
(=) <i>PARTICIPACIONES</i>	50.299	54.241	58.414	65.946	67.503
15% Participación	7.545	8.136	8.762	9.892	10.125
(-) trabajadores					
<i>UTILIDAD ANTES DE</i>					
(=) <i>IMPUESTOS</i>	42.754	46.105	49.652	56.054	57.377
(-) Impuesto a la renta	4.146	4.816	5.525	6.806	7.070
UTILIDAD Ó PÉRDIDA DEL	38.608	41.289	44.126	49.248	50.307
(=) EJERCICIO					

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Este estado de resultados proyectados muestra la utilidad anual desde el primer año, con este resultado de \$38.608 se demuestra de una forma muy dinámica y detallada los gastos e ingresos incurridos en cada año permitiendo conocer el desenvolvimiento de los resultados proyectados a 5 años, lo cual es de \$50.307 para poder tomar medidas correctivas para mejorar la gestión empresarial.

En igual forma es procedente a ejecutar el cálculo de las depreciaciones, para lo cual se indica lo siguiente:

Tabla N°75: Cálculo de las depreciaciones

#	DETALLE DEL BIEN	VIDA UTIL	VALOR U.	VALOR	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACION ANUAL
	Muebles y Enseres			5.820,00		582,00
2	Escritorios	10	100	200,00	0,10	20,00
2	Sillas Escritorio	10	60	120,00	0,10	12,00
40	Escritorios de estudiantes	10	60	2.400,00	0,10	240,00
40	Sillas Escritorio de estudiantes	10	40	1.600,00	0,10	160,00
10	Mesas de comedor	10	150	1.500,00	0,10	150,00
	Equipo de computación			5.400,00		1.782,00
1	Computadora Escritorio HP	3	500	500,00	0,33	165,00
1	Computadora Laptop	3	700	700,00	0,33	231,00
9	Computadora Escritorio Intel Pentium	3	400	3.600,00	0,33	1.188,00
2	Impresora	3	300	600,00	0,33	198,00
	Equipos de oficina			50,00		5,00
1	Sumadora	10	50	50,00	0,10	5,00
	Equipos de Cocina			3.200,00		320,00
1	Cocina Industrial 4 quemadores	10	500	500,00	0,10	50,00
1	Congeladora	10	700	700,00	0,10	70,00
1	Refrigeradora Industrial	10	1200	1.200,00	0,10	120,00
1	Estación Self service	10	600	600,00	0,10	60,00
1	Procesador de Alimentos	10	150	150,00	0,10	15,00
1	Licuada	10	50	50,00	0,10	5,00
	Construcción			100.000,00		5.000,00
1	Proyecto de Construcción	20	100000	100.000,00	0,05	5.000,00
	Amortización			3.500,00		700,00
1	Gastos constitución	5		2.000,00	0,20	400,00
1	Planos y Permisos	5		1.500,00	0,20	300,00
	TOTAL			117.970,00		8.389,00

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

5.8 EVALUACIÓN FINANCIERA

“La evaluación financiera trata de poner en manifiesto de manera racional y objetiva los ingresos y costes, las ventajas e inconveniencias de cada proyecto.” (Escobar, 2007, pág. 60)

La evaluación financiera se determina como objetivo de establecer un eventual rendimiento de la inversión realizada en un proyecto u organización determinada. En consecuencia, la evaluación financiera del proyecto en estudio es la siguiente:

Tabla N°76: Datos para la evaluación financiera

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	0	-20.332	-21.593	-22.929	-25.339	-25.837
FLUJO NETO GENERADO (C-F)	-117.970	38.608	41.289	44.126	46.132	50.307
SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	38.608	79.897	124.023	170.155
SALDO FINAL DE CAJA (G+H)	117.970	38.608	79.897	124.023	170.155	220.462
FLUJO ACUMULADO MESES DEL AÑO	12					

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

a) Indicadores

“Los indicadores miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado, pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización.” (Arjona, 2009, pág. 109)

Los indicadores financieros para el presente proyecto son el VAN, TIR, COSTO BENEFICIO, para lo cual es importante primero calcular la respectiva tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR).

“T-MAR es la tasa mínima aceptable de rendimiento.” (Alcarria, 2008, pág. 158)

La tasa mínima aceptable de rendimiento del presente proyecto, se puede observar a continuación:

Tabla N°77: Tasa mínima aceptable de rendimiento

TASA MINIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO				
TMAR	VALOR	ESTRUCTURA	COSTO DE OPORTUNIDAD	PONDERACIÓN
RECURSOS PROPIOS	57.970,00	49%	25,00%	12,28%
RECURSOS AJENOS	60.000,00	51%	12,00%	6,10%
TOTAL	117.970,00	100%	37,00%	18,39%

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

La tasa mínima aceptable de rendimiento es de 18,39%.

a.1) Cálculo del VAN

“VAN es el valor neto actual” El VAN, es también conocido como el valor actualizado neto o valor presente neto y comprende el proceso que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros. (Rojas, 2007, pág. 87)

La fórmula que permitió calcular el Valor Actual Neto es:

$$VAN = -Inv. Ini + \frac{(FNE1)}{(1+i)^1} + \frac{(FNE2)}{(1+i)^2} + \frac{(FNE3)}{(1+i)^3} + \frac{(FNE4)}{(1+i)^4} + \frac{(FNE5)}{(1+i)^5}$$

$$VAN-117.970 + \frac{38.608}{(1+0,1839)^1} + \frac{41.289}{(1+0,1839)^2} + \frac{44.126}{(1+0,1839)^3} + \frac{46.132}{(1+0,1839)^4} + \frac{50.307}{(1+0,1839)^5}$$

$$VAN-117.970 + \frac{38.608}{1,1839} + \frac{41.289}{1,4016} + \frac{44.126}{1,6594} + \frac{46.132}{1,9645} + \frac{50.307}{2,3258}$$

$$VAN-117.970 + 32.610,91 + 24.457,91 + 26.592,10 + 23.482,51 + 21.629,71$$

$$VAN = 15.803,14$$

El valor del VAN al ser de \$15.803,14 es el valor presente neto calculado en base a la proyección de flujos de caja, este proyecto no constituye un riesgo para la inversión inicial denominado costo de aceptable.

a.2) Cálculo del TIR

“TIR, es la tasa interna de retorno.” El TIR o tasa interna de retorno, permite apreciar el promedio geométrico de los rendimientos futuros esperados de una inversión existente. (Guzmán, 2005, pág. 96) La fórmula que permitió calcular la Tasa Interna de Retorno es:

$$TIR = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{Flu_t}{(1+r)^t}$$

TIR = 24%

Al tener el 24%, presenta que esta inversión es una buena tasa de descuento

El rendimiento futuro esperado de la esta inversión de \$117.970, tomado en cuenta que el 50% es mediante préstamos, se ha obtenido un TIR de 24% esto es que la rentabilidad es mayor que la mínima requerida (costo de oportunidad), se acepta el proyecto es decir es rentable para su ejecución.

a.3) Beneficio Costo

“Esta razón indica el retorno en dinero obtenido por cada unidad monetaria invertida. Por definición, resulta de dividir el ingreso bruto entre el costo total.” (Herrera, 2004, pág. 43)

El beneficio costo permite comparar los ingresos del proyecto con relación a la inversión.

BENEFICIO/COSTO= 1,87

El plan de negocios tiene un beneficio costo de 1,87, es decir que por cada dólar invertido se tendrá 87 veces el beneficio para la empresa.

a.4) Período de Recuperación

“El período o plazo de recuperación de una inversión es el tiempo que tarda en recuperarse la inversión inicial del proyecto.” (Ketelhöhn, 2004, pág. 52)

Se denomina PRI al período de recuperación de la inversión, como su nombre lo indica, este es una técnica o método que en el corto plazo puede tener un significativo aporte a la hora de determinar la elección acerca de la evaluación en la inversión de un proyecto.

La fórmula con la que se calculó el período de recuperación del presente proyecto es la siguiente:

Tabla N°78: Periodo de recuperación

Inversión inicial	Flujos Netos	Saldo
117.970		
Año 1	38.608	-79.362
Año 2	41.289	-38.073
Año 3	44.126	6.053
Año 4	46.132	52.185
Año 5	50.307	102.492

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

$$PRI = \text{Año que supera la inversión} + \frac{\text{Inversión} - \text{suma primeros Flujos}}{\text{Flujo Neto del año que supera la inversión}}$$

$$PRI = 3 \frac{117.970 - (124.023)}{44.126}$$

$$PRI = 2,86$$

$$PRI \text{ AÑO} = 2 \text{ años}$$

$$PRI \text{ meses} = 0,86 * 12 = 10,32$$

$$PRI \text{ días} = 0,32 * 30 = 10$$

Análisis: Esto quiere decir que el valor de la inversión se va recuperar en 2 años 10 meses y 10 días aparte de recuperar esta inversión este podrá seguir con su desarrollo financiero.

b) Razones

“Las razones financieras apuntan a caracterizar a la empresa en unas pocas dimensiones básicas consideradas como fundamentales para evaluar la salud financiera de una empresa.” (Hax, 2004, p.142)

Las razones financieras permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, y para este plan de negocios se detallan a continuación:

b.1) Liquidez

Tabla N°79: Liquidez

INDICADOR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Razón Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	5,42	5,96	6,58	7,62	8,13

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

La liquidez para el año 1 es 5,42, para el año 2 es 5,96y en el año 3 es 6,58, para el año 4 7,62, y para el año 5 8,13, esto demuestra que cuando mayor es la cantidad de esta razón, mayor será la amplitud de la empresa de pagar sus deudas.

b.2) Rentabilidad

Tabla N°80: Rentabilidad

INDICADOR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Ventas}} * 100$	32%	33%	33%	35%	34%

Elaborado por: John Rivera (2016)

Fuente: Investigación de campo

Al tener el 32%% de rentabilidad del año 1, en este proyecto este porcentaje es muy bueno tomando en consideración que es el primer año de la inversión.

BIBLIOGRAFÍA

- Ajeasturias. (22 de 04 de 2014). *http://www.ajeasturias.com*. Obtenido de Plan de inversiones : <http://www.ajeasturias.com/wp-content/uploads/2014/04/plan-de-inversiones-economico-financiero.pdf>
- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad Financiera I*. Barcelona: Ideaspropias.
- Arias, M. (1996). *Estudio e interpretación de Estados Financieros*. México: Sprintes.
- Arjona, M. (2009). *Dirección estratégica: un enfoque práctico*. Madrid: Diaz de Santos.
- Bonta, P. (2004). *199 Preguntas sobre marketing*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Brealey, R. (2007). *Fundamentos de Financiación Empresarial*. España: Haill Brill.
- Calva, J. L. (2007). *Financiamiento del crecimiento económico*. México.
- Casado, A. B. (2010). *Dirección de Marketing*. España: Editorial Club Universitario.
- Cortés, E. (2005). *Fundamentos de Financiación Empresarial*. México: Pearson Educacion.
- Díaz Wu, J. A. (8 de 10 de 2016). *Creación de un aResidencia Estudiantil en el sector de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4697/1/7218.pdf>: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4697/1/7218.pdf>
- Escobar, B. (2007). *La evaluación económica de los sistemas de información*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Fernández, J. (2000). *Plan Financiero*. México: Alfaomega 2000.
- Foster, G. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. México: Prentice Hall.
- Frías, C. (2011). *Estados Financieros: tomo 1*. México: Árbol Editorial S.A.
- Fullana, C. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. Madrid: Delta.
- Godoy, R. (2010). *Flujo de caja*. México: Pearson Educacion.
- Guzmán, A. (2005). *Contabilidad financiera*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Hax, A. (2004). *Estrategias para el Liderazgo Competitivo*. Argentina: Granica.
- Herrera, F. (2004). *Fundamentos de análisis económico*. Costa Rica.
- Howard, J. A. (1996). *Mercado*. México: Prentice Hall.
- Howard, J. A. (2012). *Mercado*. México: Prentice Hall.
- Husenman, S. (2007). *El plan de empresas: cómo planificar la creación de una empresa*. Barcelona: Marcombo.
- Ildefonso, E. (2005). *Marketing de Servicios*. Madrid: ESIC.
- Ilustre Municipio de Ambato-GADMA. . (2016). *Datos estadísticos: Población de mujeres universitarias de la Costa, Sierra y Oriente que llegan a la UTA*. Ambato.: Dpto. Estadística.
- Jorge Burbano, A. O. (2000). *Presupuestos: Enfoque moderno de planeación y control de recursos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ketelhöhn, W. (2004). *Inversiones*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). *Marketing: Innovación del producto o servicio* (10° décima ed.). México D.F: Prentice Hall.
- La Hora Noticias. (10 de 09 de 2016). *Estadísticas Turísticas 2014*. Obtenido de www.lahora.com.ec> movil> noticia: www.lahora.com.ec> movil> noticia
- Laquear, R. (2001). *Producto / Servicio*. Barcelona: Prentice Hall.
- Martínez, L. (2009). *Esudio Económico Organizacional*. Madrid: Mc. Graw Hill.
- Normas ISO. (2010). *Señaléticas residencias estudiantiles*. México D.F.: Parannfo S.A.
- Perdomo, A. (2000). *Planeación financiera*. México: PEMA.
- Philip Kotler, G. A. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educacion.
- Rojas, R. A. (2007). *Sistema de Costos: Un proceso para su implementación*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Samaniego, F. (2009). *Plan de Inversiones: concepto, importancia y aplicación*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Sánchez, R. (2006). *Evaluación de proyectos de inversión*. Madrid: Diaz de Santos.
- Santa Palella & Feliberto Martins. (2012). *Investigación bibliográfica*. México D.F: McGraw-Hill.

- Schlageter, J. (2005). *Finanzas operativas, un coloquio*. México .
- Suasnavas, R. (2012). *Estado de Resultados*. Madrid: Prentice Hall.
- UTA, Dpto. Bienestar estudiantil. (2016). *Población de estudiantes de la region Sierra, Costa y Oriente*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato Dpto. de Bienestar Estudiantil.
- Vachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- William J. Stanton, M. J. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA



**ENCUESTA DE PREFERENCIA Y ACEPTABILIDAD PARA LA
CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA ESTUDIANTEL PARA MUJERES
UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD DE AMBATO**

**La información obtenida será utilizada con fines académicos. Por tal razón se
solicita a Usted que responda con toda libertad.**

Objetivo: Determinar la factibilidad de crear una Residencia Estudiantil para
mujeres universitarias en la ciudad de Ambato.

1. ¿En qué sector de la ciudad de Ambato vive actualmente?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Norte | <input type="checkbox"/> |
| Centro | <input type="checkbox"/> |
| Sur | <input type="checkbox"/> |
| Fuera de la ciudad | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Con qué personas vive?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Familiares | <input type="checkbox"/> |
| Casa o departamento independiente | <input type="checkbox"/> |
| Hostal, residencia | <input type="checkbox"/> |

**3. Señale con una X el grado de satisfacción que tiene en cuanto al servicio
de hospedaje y alimentación la ciudad de Ambato.**

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| No Satisfecho | <input type="checkbox"/> |

4. **¿Conoce usted de una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?**

SI ☐

NO ☐

5. **¿Estaría dispuesta a vivir en una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato?**

SI ☐

NO ☐

**SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA SE TERMINA LA ENCUESTA.
GRACIAS POR SU ATENCIÓN.**

6. **Si su respuesta fue positiva, señale con una X cuáles serían los servicios que debería brindar una Residencia Estudiantil para mujeres universitarias en la ciudad de Ambato:**

a. Solo hospedaje ☐

b. Hospedaje, alimentación y lavandería ☐

c. Hospedaje, internet y televisión ☐

d. Hospedaje, alimentación, lavandería, internet y televisión ☐

7. **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por los servicios que usted escogió?**

a. 250 a 300 USD ☐

b. 301 a 350 USD ☐

c. 351 a 400 USD ☐

d. Otros ☐

Especifique.....

8. ¿La forma de pago más conveniente para usted sería?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| a. Efectivo | <input type="checkbox"/> |
| b. Depósito bancario o transferencia | <input type="checkbox"/> |
| c. Cheque | <input type="checkbox"/> |
| d. Tarjeta de crédito | <input type="checkbox"/> |

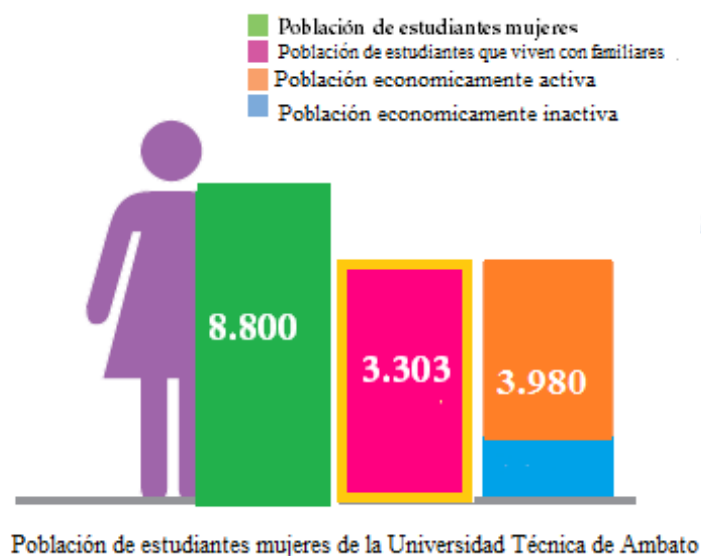
9. ¿Qué medio de comunicación es de su preferencia?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Radio | <input type="checkbox"/> |
| Televisión | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> |
| Prensa | <input type="checkbox"/> |
| Internet (redes sociales) | |

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 2

POBLACIÓN DE ESTUDIANTES MUJERES



Fuente: (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016).

Número de estudiantes de Universidad Técnica de Ambato (Estatal)

Facultades UTA	Número de estudiantes de pregrado	Población residente
Ciencias administrativas	1.873	2254
Ingeniería en	2.000	1.000
Contabilidad y auditoría		
Ciencias agropecuarias	3.869	2.300
Ciencias humanas y de la educación	4.458	719
Ciencias de la Salud	3.800	2.527
Total	16.000	8.800

Fuente: (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016).

Departamento de Informática UTA 2015-2016 (Datos estadísticos-residencias)

Total estudiantes (Costa, Sierra, Oriente)	Viviendas arrendadas	Viviendas prestadas	Viven con familiares
8.800	4.554	1.719	2.527

Fuente: (UTA, Dpto. Bienestar estudiantil., 2016).

ANEXO 3

A NIVEL DEL ECUADOR

 EL PERIÓDICO INSTANTÁNEO

PORTADA | EL PAPA EN EL ECUADOR | RODAS VS ECUADORINMEDIATO | ANÁLISIS | ENTREVISTAS

Martes, 1 de Diciembre de 2015 | [Ver Ediciones Anteriores](#) | Edición # 4136 | [Regístrate en Ecuadorinmediato](#) | [Iniciar sesión](#)

55% de estudiantes en universidades son mujeres



2015-04-14 14:30:00
Sociedad

[Twitter](#)

[Compartir](#) 9

[Imprimir artículo](#)

Tiempo de lectura: 1 min.

Visitas: 532

En el posgrado la cifra se sostiene

El 55 % de estudiantes universitarios en el país es mujer. Una investigación realizada con 43 universidades de las 59 que conforman el sistema de educación superior revela que las mujeres son más al llegar a los estudios superiores. En Ecuador, las políticas de inclusión y la conciencia social han permitido que se pueda entablar diálogos en base a una correcta paridad de género.

María del Pilar Troya, subsecretaria general de Educación Superior, dice que la mayoría de mujeres que se matricula se concentra en las áreas vinculadas al rol materno y de cuidado. Representan, por ejemplo, el 71 % de las matriculadas en la carrera de docencia, el 64 % en ciencias sociales, el 68 % en salud. Solo el 23 % escoge ingeniería y el 38 %, agricultura.

Alejandra Delgado, socióloga y profesora en la Universidad Católica de Quito, explica que estos datos son el reflejo de la composición de la sociedad que no ha cambiado. Es decir, no se ha revertido el orden de dominación simbólica que violenta lo

ANEXO 4

TASA NETA DE MATRÍCULA PERIODO 2007-2013



ANEXOS 5

ESTADÍSTICAS TURÍSTICAS- TUNGURAHUA

Sin estadísticas turísticas : Noticias
Tungurahua : La Hora Noticias ...
www.lahora.com.ec › movil › noticia

Para movil 15- marzo 2014 - **AMBATO** >> Lugares
de hospedaje. **Hostales** 14. **Residenciales** 28.
Hosterías 01 . **Hoteles** 11. **Moteles** ...

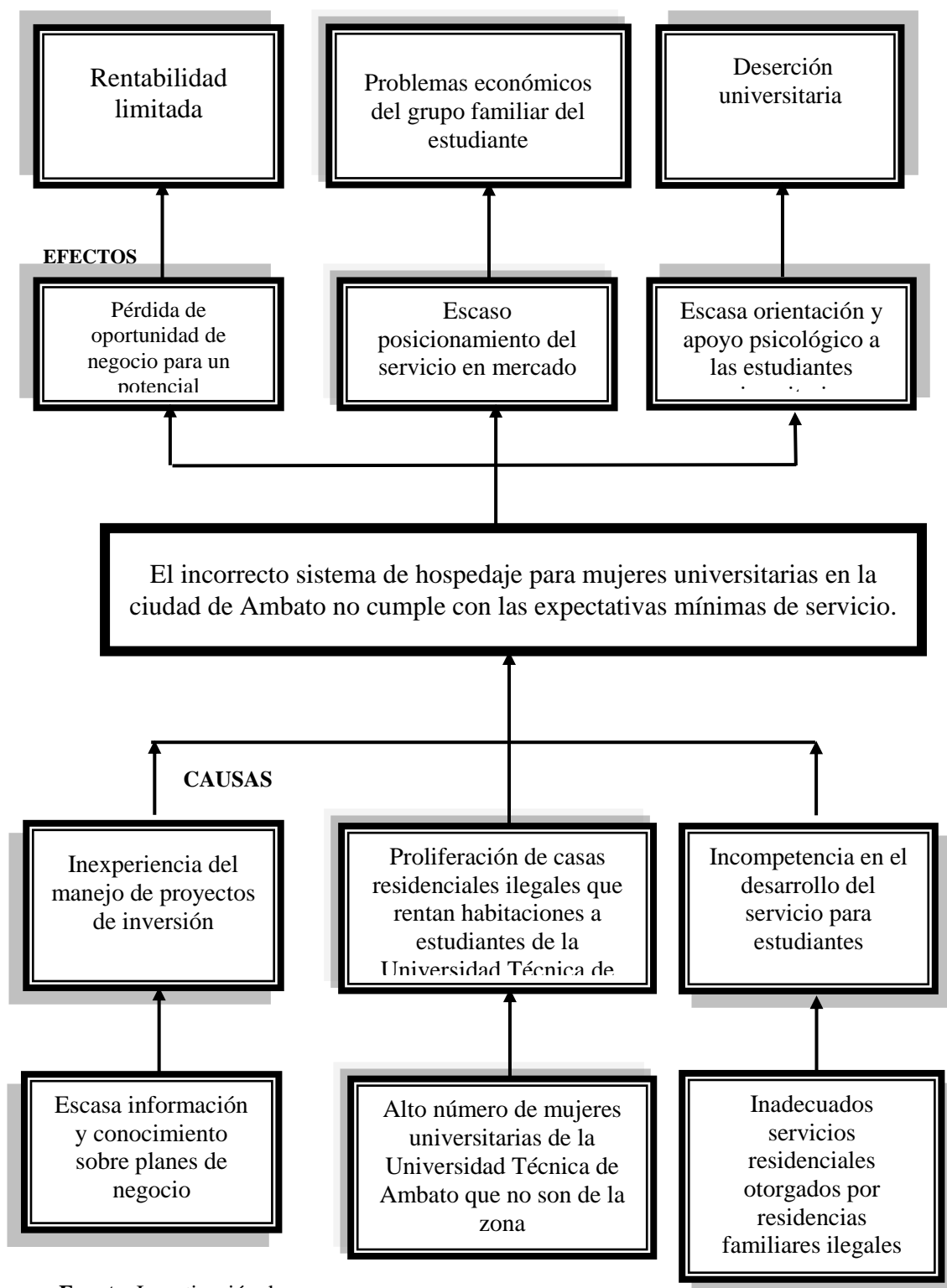
Fuente: (La Hora Noticias, 2016)

ARCHIVO DIGITAL



ANEXO 6

Árbol de problemas (causas-efectos)



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: John Rivera (2016)

ANEXO 7

MONTO A FINANCIAR

MONTO A FINANCIAR	\$ 60.000,00
TASA ANUAL	12%
TASA MENSUAL	0,010000
TIEMPO A FINANCIAR	15
N/PERIODOS	180
 CALCULO DE CUOTA PAGO	 \$ -720,10
INTERES	\$ -600,00
CAPITAL	\$ -120,10

Nº	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERESES	CAPITAL	CAP.+INT.	SALDO FINAL	INT. ANUAL	CAP. ANUAL
0						\$ 60.000,00		
1	\$ 60.000,00	\$ 720,10	\$ 600,00	\$ 120,10	\$ 720,10	\$ 59.879,90		
2	\$ 59.879,90	\$ 720,10	\$ 598,80	\$ 121,30	\$ 720,10	\$ 59.758,60		
3	\$ 59.758,60	\$ 720,10	\$ 597,59	\$ 122,51	\$ 720,10	\$ 59.636,08		
4	\$ 59.636,08	\$ 720,10	\$ 596,36	\$ 123,74	\$ 720,10	\$ 59.512,34		
5	\$ 59.512,34	\$ 720,10	\$ 595,12	\$ 124,98	\$ 720,10	\$ 59.387,37		
6	\$ 59.387,37	\$ 720,10	\$ 593,87	\$ 126,23	\$ 720,10	\$ 59.261,14		
7	\$ 59.261,14	\$ 720,10	\$ 592,61	\$ 127,49	\$ 720,10	\$ 59.133,65		
8	\$ 59.133,65	\$ 720,10	\$ 591,34	\$ 128,76	\$ 720,10	\$ 59.004,88		
9	\$ 59.004,88	\$ 720,10	\$ 590,05	\$ 130,05	\$ 720,10	\$ 58.874,83		
10	\$ 58.874,83	\$ 720,10	\$ 588,75	\$ 131,35	\$ 720,10	\$ 58.743,48		
11	\$ 58.743,48	\$ 720,10	\$ 587,43	\$ 132,67	\$ 720,10	\$ 58.610,81		
12	\$ 58.610,81	\$ 720,10	\$ 586,11	\$ 133,99	\$ 720,10	\$ 58.476,82	\$ 7.118,03	\$ 1.523,18
13	\$ 58.476,82	\$ 720,10	\$ 584,77	\$ 135,33	\$ 720,10	\$ 58.341,49		
14	\$ 58.341,49	\$ 720,10	\$ 583,41	\$ 136,69	\$ 720,10	\$ 58.204,80		
15	\$ 58.204,80	\$ 720,10	\$ 582,05	\$ 138,05	\$ 720,10	\$ 58.066,75		
16	\$ 58.066,75	\$ 720,10	\$ 580,67	\$ 139,43	\$ 720,10	\$ 57.927,32		
17	\$ 57.927,32	\$ 720,10	\$ 579,27	\$ 140,83	\$ 720,10	\$ 57.786,49		
18	\$ 57.786,49	\$ 720,10	\$ 577,86	\$ 142,24	\$ 720,10	\$ 57.644,25		
19	\$ 57.644,25	\$ 720,10	\$ 576,44	\$ 143,66	\$ 720,10	\$ 57.500,59		
20	\$ 57.500,59	\$ 720,10	\$ 575,01	\$ 145,09	\$ 720,10	\$ 57.355,50		
21	\$ 57.355,50	\$ 720,10	\$ 573,55	\$ 146,55	\$ 720,10	\$ 57.208,95		
22	\$ 57.208,95	\$ 720,10	\$ 572,09	\$ 148,01	\$ 720,10	\$ 57.060,94		
23	\$ 57.060,94	\$ 720,10	\$ 570,61	\$ 149,49	\$ 720,10	\$ 56.911,45		
24	\$ 56.911,45	\$ 720,10	\$ 569,11	\$ 150,99	\$ 720,10	\$ 56.760,46	\$ 6.924,85	\$ 1.716,36
25	\$ 56.760,46	\$ 720,10	\$ 567,60	\$ 152,50	\$ 720,10	\$ 56.607,97		
26	\$ 56.607,97	\$ 720,10	\$ 566,08	\$ 154,02	\$ 720,10	\$ 56.453,95		
27	\$ 56.453,95	\$ 720,10	\$ 564,54	\$ 155,56	\$ 720,10	\$ 56.298,39		
28	\$ 56.298,39	\$ 720,10	\$ 562,98	\$ 157,12	\$ 720,10	\$ 56.141,27		
29	\$ 56.141,27	\$ 720,10	\$ 561,41	\$ 158,69	\$ 720,10	\$ 55.982,58		
30	\$ 55.982,58	\$ 720,10	\$ 559,83	\$ 160,28	\$ 720,10	\$ 55.822,31		
31	\$ 55.822,31	\$ 720,10	\$ 558,22	\$ 161,88	\$ 720,10	\$ 55.660,43		
32	\$ 55.660,43	\$ 720,10	\$ 556,60	\$ 163,50	\$ 720,10	\$ 55.496,93		
33	\$ 55.496,93	\$ 720,10	\$ 554,97	\$ 165,13	\$ 720,10	\$ 55.331,80		
34	\$ 55.331,80	\$ 720,10	\$ 553,32	\$ 166,78	\$ 720,10	\$ 55.165,02		
35	\$ 55.165,02	\$ 720,10	\$ 551,65	\$ 168,45	\$ 720,10	\$ 54.996,57		
36	\$ 54.996,57	\$ 720,10	\$ 549,97	\$ 170,14	\$ 720,10	\$ 54.826,43	\$ 6.707,18	\$ 1.934,03
37	\$ 54.826,43	\$ 720,10	\$ 548,26	\$ 171,84	\$ 720,10	\$ 54.654,59		
38	\$ 54.654,59	\$ 720,10	\$ 546,55	\$ 173,55	\$ 720,10	\$ 54.481,04		
39	\$ 54.481,04	\$ 720,10	\$ 544,81	\$ 175,29	\$ 720,10	\$ 54.305,75		
40	\$ 54.305,75	\$ 720,10	\$ 543,06	\$ 177,04	\$ 720,10	\$ 54.128,71		
41	\$ 54.128,71	\$ 720,10	\$ 541,29	\$ 178,81	\$ 720,10	\$ 53.949,89		
42	\$ 53.949,89	\$ 720,10	\$ 539,50	\$ 180,60	\$ 720,10	\$ 53.769,29		
43	\$ 53.769,29	\$ 720,10	\$ 537,69	\$ 182,41	\$ 720,10	\$ 53.586,88		
44	\$ 53.586,88	\$ 720,10	\$ 535,87	\$ 184,23	\$ 720,10	\$ 53.402,65		
45	\$ 53.402,65	\$ 720,10	\$ 534,03	\$ 186,07	\$ 720,10	\$ 53.216,58		
46	\$ 53.216,58	\$ 720,10	\$ 532,17	\$ 187,94	\$ 720,10	\$ 53.028,64		

47	\$ 53.028,64	\$ 720,10	\$ 530,29	\$ 189,81	\$ 720,10	\$ 52.838,83		
48	\$ 52.838,83	\$ 720,10	\$ 528,39	\$ 191,71	\$ 720,10	\$ 52.647,11	\$ 6.461,89	\$ 2.179,32
49	\$ 52.647,11	\$ 720,10	\$ 526,47	\$ 193,63	\$ 720,10	\$ 52.453,48		
50	\$ 52.453,48	\$ 720,10	\$ 524,53	\$ 195,57	\$ 720,10	\$ 52.257,92		
51	\$ 52.257,92	\$ 720,10	\$ 522,58	\$ 197,52	\$ 720,10	\$ 52.060,40		
52	\$ 52.060,40	\$ 720,10	\$ 520,60	\$ 199,50	\$ 720,10	\$ 51.860,90		
53	\$ 51.860,90	\$ 720,10	\$ 518,61	\$ 201,49	\$ 720,10	\$ 51.659,41		
54	\$ 51.659,41	\$ 720,10	\$ 516,59	\$ 203,51	\$ 720,10	\$ 51.455,90		
55	\$ 51.455,90	\$ 720,10	\$ 514,56	\$ 205,54	\$ 720,10	\$ 51.250,36		
56	\$ 51.250,36	\$ 720,10	\$ 512,50	\$ 207,60	\$ 720,10	\$ 51.042,76		
57	\$ 51.042,76	\$ 720,10	\$ 510,43	\$ 209,67	\$ 720,10	\$ 50.833,09		
58	\$ 50.833,09	\$ 720,10	\$ 508,33	\$ 211,77	\$ 720,10	\$ 50.621,32		
59	\$ 50.621,32	\$ 720,10	\$ 506,21	\$ 213,89	\$ 720,10	\$ 50.407,43		
60	\$ 50.407,43	\$ 720,10	\$ 504,07	\$ 216,03	\$ 720,10	\$ 50.191,40	\$ 6.185,50	\$ 2.455,71
61	\$ 50.191,40	\$ 720,10	\$ 501,91	\$ 218,19	\$ 720,10	\$ 49.973,22	33.397,45	9.808,60
62	\$ 49.973,22	\$ 720,10	\$ 499,73	\$ 220,37	\$ 720,10	\$ 49.752,85		
63	\$ 49.752,85	\$ 720,10	\$ 497,53	\$ 222,57	\$ 720,10	\$ 49.530,28		
64	\$ 49.530,28	\$ 720,10	\$ 495,30	\$ 224,80	\$ 720,10	\$ 49.305,48		
65	\$ 49.305,48	\$ 720,10	\$ 493,05	\$ 227,05	\$ 720,10	\$ 49.078,43		
66	\$ 49.078,43	\$ 720,10	\$ 490,78	\$ 229,32	\$ 720,10	\$ 48.849,12		
67	\$ 48.849,12	\$ 720,10	\$ 488,49	\$ 231,61	\$ 720,10	\$ 48.617,51		
68	\$ 48.617,51	\$ 720,10	\$ 486,18	\$ 233,93	\$ 720,10	\$ 48.383,58		
69	\$ 48.383,58	\$ 720,10	\$ 483,84	\$ 236,27	\$ 720,10	\$ 48.147,32		
70	\$ 48.147,32	\$ 720,10	\$ 481,47	\$ 238,63	\$ 720,10	\$ 47.908,69		
71	\$ 47.908,69	\$ 720,10	\$ 479,09	\$ 241,01	\$ 720,10	\$ 47.667,67		
72	\$ 47.667,67	\$ 720,10	\$ 476,68	\$ 243,42	\$ 720,10	\$ 47.424,25		
73	\$ 47.424,25	\$ 720,10	\$ 474,24	\$ 245,86	\$ 720,10	\$ 47.178,39		
74	\$ 47.178,39	\$ 720,10	\$ 471,78	\$ 248,32	\$ 720,10	\$ 46.930,07		
75	\$ 46.930,07	\$ 720,10	\$ 469,30	\$ 250,80	\$ 720,10	\$ 46.679,27		
76	\$ 46.679,27	\$ 720,10	\$ 466,79	\$ 253,31	\$ 720,10	\$ 46.425,97		
77	\$ 46.425,97	\$ 720,10	\$ 464,26	\$ 255,84	\$ 720,10	\$ 46.170,12		
78	\$ 46.170,12	\$ 720,10	\$ 461,70	\$ 258,40	\$ 720,10	\$ 45.911,73		
79	\$ 45.911,73	\$ 720,10	\$ 459,12	\$ 260,98	\$ 720,10	\$ 45.650,74		
80	\$ 45.650,74	\$ 720,10	\$ 456,51	\$ 263,59	\$ 720,10	\$ 45.387,15		
81	\$ 45.387,15	\$ 720,10	\$ 453,87	\$ 266,23	\$ 720,10	\$ 45.120,92		
82	\$ 45.120,92	\$ 720,10	\$ 451,21	\$ 268,89	\$ 720,10	\$ 44.852,03		
83	\$ 44.852,03	\$ 720,10	\$ 448,52	\$ 271,58	\$ 720,10	\$ 44.580,45		
84	\$ 44.580,45	\$ 720,10	\$ 445,80	\$ 274,30	\$ 720,10	\$ 44.306,15		
85	\$ 44.306,15	\$ 720,10	\$ 443,06	\$ 277,04	\$ 720,10	\$ 44.029,11		
86	\$ 44.029,11	\$ 720,10	\$ 440,29	\$ 279,81	\$ 720,10	\$ 43.749,30		
87	\$ 43.749,30	\$ 720,10	\$ 437,49	\$ 282,61	\$ 720,10	\$ 43.466,69		
88	\$ 43.466,69	\$ 720,10	\$ 434,67	\$ 285,43	\$ 720,10	\$ 43.181,26		
89	\$ 43.181,26	\$ 720,10	\$ 431,81	\$ 288,29	\$ 720,10	\$ 42.892,97		
90	\$ 42.892,97	\$ 720,10	\$ 428,93	\$ 291,17	\$ 720,10	\$ 42.601,80		
91	\$ 42.601,80	\$ 720,10	\$ 426,02	\$ 294,08	\$ 720,10	\$ 42.307,72		
92	\$ 42.307,72	\$ 720,10	\$ 423,08	\$ 297,02	\$ 720,10	\$ 42.010,69		
93	\$ 42.010,69	\$ 720,10	\$ 420,11	\$ 299,99	\$ 720,10	\$ 41.710,70		
94	\$ 41.710,70	\$ 720,10	\$ 417,11	\$ 302,99	\$ 720,10	\$ 41.407,71		
95	\$ 41.407,71	\$ 720,10	\$ 414,08	\$ 306,02	\$ 720,10	\$ 41.101,68		
96	\$ 41.101,68	\$ 720,10	\$ 411,02	\$ 309,08	\$ 720,10	\$ 40.792,60		
97	\$ 40.792,60	\$ 720,10	\$ 407,93	\$ 312,17	\$ 720,10	\$ 40.480,42		
98	\$ 40.480,42	\$ 720,10	\$ 404,80	\$ 315,30	\$ 720,10	\$ 40.165,13		
99	\$ 40.165,13	\$ 720,10	\$ 401,65	\$ 318,45	\$ 720,10	\$ 39.846,68		
100	\$ 39.846,68	\$ 720,10	\$ 398,47	\$ 321,63	\$ 720,10	\$ 39.525,04		
101	\$ 39.525,04	\$ 720,10	\$ 395,25	\$ 324,85	\$ 720,10	\$ 39.200,19		
102	\$ 39.200,19	\$ 720,10	\$ 392,00	\$ 328,10	\$ 720,10	\$ 38.872,09		
103	\$ 38.872,09	\$ 720,10	\$ 388,72	\$ 331,38	\$ 720,10	\$ 38.540,71		
104	\$ 38.540,71	\$ 720,10	\$ 385,41	\$ 334,69	\$ 720,10	\$ 38.206,02		
105	\$ 38.206,02	\$ 720,10	\$ 382,06	\$ 338,04	\$ 720,10	\$ 37.867,98		
106	\$ 37.867,98	\$ 720,10	\$ 378,68	\$ 341,42	\$ 720,10	\$ 37.526,56		
107	\$ 37.526,56	\$ 720,10	\$ 375,27	\$ 344,84	\$ 720,10	\$ 37.181,72		
108	\$ 37.181,72	\$ 720,10	\$ 371,82	\$ 348,28	\$ 720,10	\$ 36.833,44		
109	\$ 36.833,44	\$ 720,10	\$ 368,33	\$ 351,77	\$ 720,10	\$ 36.481,67		
110	\$ 36.481,67	\$ 720,10	\$ 364,82	\$ 355,28	\$ 720,10	\$ 36.126,39		
111	\$ 36.126,39	\$ 720,10	\$ 361,26	\$ 358,84	\$ 720,10	\$ 35.767,55		
112	\$ 35.767,55	\$ 720,10	\$ 357,68	\$ 362,43	\$ 720,10	\$ 35.405,13		
113	\$ 35.405,13	\$ 720,10	\$ 354,05	\$ 366,05	\$ 720,10	\$ 35.039,08		
114	\$ 35.039,08	\$ 720,10	\$ 350,39	\$ 369,71	\$ 720,10	\$ 34.669,37		
115	\$ 34.669,37	\$ 720,10	\$ 346,69	\$ 373,41	\$ 720,10	\$ 34.295,96		
116	\$ 34.295,96	\$ 720,10	\$ 342,96	\$ 377,14	\$ 720,10	\$ 33.918,82		
117	\$ 33.918,82	\$ 720,10	\$ 339,19	\$ 380,91	\$ 720,10	\$ 33.537,91		
118	\$ 33.537,91	\$ 720,10	\$ 335,38	\$ 384,72	\$ 720,10	\$ 33.153,18		
119	\$ 33.153,18	\$ 720,10	\$ 331,53	\$ 388,57	\$ 720,10	\$ 32.764,62		

120	\$ 32.764,62	\$ 720,10	\$ 327,65	\$ 392,45	\$ 720,10	\$ 32.372,16
121	\$ 32.372,16	\$ 720,10	\$ 323,72	\$ 396,38	\$ 720,10	\$ 31.975,78
122	\$ 31.975,78	\$ 720,10	\$ 319,76	\$ 400,34	\$ 720,10	\$ 31.575,44
123	\$ 31.575,44	\$ 720,10	\$ 315,75	\$ 404,35	\$ 720,10	\$ 31.171,09
124	\$ 31.171,09	\$ 720,10	\$ 311,71	\$ 408,39	\$ 720,10	\$ 30.762,70
125	\$ 30.762,70	\$ 720,10	\$ 307,63	\$ 412,47	\$ 720,10	\$ 30.350,23
126	\$ 30.350,23	\$ 720,10	\$ 303,50	\$ 416,60	\$ 720,10	\$ 29.933,63
127	\$ 29.933,63	\$ 720,10	\$ 299,34	\$ 420,76	\$ 720,10	\$ 29.512,87
128	\$ 29.512,87	\$ 720,10	\$ 295,13	\$ 424,97	\$ 720,10	\$ 29.087,89
129	\$ 29.087,89	\$ 720,10	\$ 290,88	\$ 429,22	\$ 720,10	\$ 28.658,67
130	\$ 28.658,67	\$ 720,10	\$ 286,59	\$ 433,51	\$ 720,10	\$ 28.225,16
131	\$ 28.225,16	\$ 720,10	\$ 282,25	\$ 437,85	\$ 720,10	\$ 27.787,31
132	\$ 27.787,31	\$ 720,10	\$ 277,87	\$ 442,23	\$ 720,10	\$ 27.345,08
133	\$ 27.345,08	\$ 720,10	\$ 273,45	\$ 446,65	\$ 720,10	\$ 26.898,43
134	\$ 26.898,43	\$ 720,10	\$ 268,98	\$ 451,12	\$ 720,10	\$ 26.447,31
135	\$ 26.447,31	\$ 720,10	\$ 264,47	\$ 455,63	\$ 720,10	\$ 25.991,69
136	\$ 25.991,69	\$ 720,10	\$ 259,92	\$ 460,18	\$ 720,10	\$ 25.531,50
137	\$ 25.531,50	\$ 720,10	\$ 255,32	\$ 464,79	\$ 720,10	\$ 25.066,72
138	\$ 25.066,72	\$ 720,10	\$ 250,67	\$ 469,43	\$ 720,10	\$ 24.597,28
139	\$ 24.597,28	\$ 720,10	\$ 245,97	\$ 474,13	\$ 720,10	\$ 24.123,15
140	\$ 24.123,15	\$ 720,10	\$ 241,23	\$ 478,87	\$ 720,10	\$ 23.644,28
141	\$ 23.644,28	\$ 720,10	\$ 236,44	\$ 483,66	\$ 720,10	\$ 23.160,63
142	\$ 23.160,63	\$ 720,10	\$ 231,61	\$ 488,49	\$ 720,10	\$ 22.672,13
143	\$ 22.672,13	\$ 720,10	\$ 226,72	\$ 493,38	\$ 720,10	\$ 22.178,75
144	\$ 22.178,75	\$ 720,10	\$ 221,79	\$ 498,31	\$ 720,10	\$ 21.680,44
145	\$ 21.680,44	\$ 720,10	\$ 216,80	\$ 503,30	\$ 720,10	\$ 21.177,14
146	\$ 21.177,14	\$ 720,10	\$ 211,77	\$ 508,33	\$ 720,10	\$ 20.668,81
147	\$ 20.668,81	\$ 720,10	\$ 206,69	\$ 513,41	\$ 720,10	\$ 20.155,40
148	\$ 20.155,40	\$ 720,10	\$ 201,55	\$ 518,55	\$ 720,10	\$ 19.636,85
149	\$ 19.636,85	\$ 720,10	\$ 196,37	\$ 523,73	\$ 720,10	\$ 19.113,12
150	\$ 19.113,12	\$ 720,10	\$ 191,13	\$ 528,97	\$ 720,10	\$ 18.584,15
151	\$ 18.584,15	\$ 720,10	\$ 185,84	\$ 534,26	\$ 720,10	\$ 18.049,89
152	\$ 18.049,89	\$ 720,10	\$ 180,50	\$ 539,60	\$ 720,10	\$ 17.510,29
153	\$ 17.510,29	\$ 720,10	\$ 175,10	\$ 545,00	\$ 720,10	\$ 16.965,29
154	\$ 16.965,29	\$ 720,10	\$ 169,65	\$ 550,45	\$ 720,10	\$ 16.414,85
155	\$ 16.414,85	\$ 720,10	\$ 164,15	\$ 555,95	\$ 720,10	\$ 15.858,89
156	\$ 15.858,89	\$ 720,10	\$ 158,59	\$ 561,51	\$ 720,10	\$ 15.297,38
157	\$ 15.297,38	\$ 720,10	\$ 152,97	\$ 567,13	\$ 720,10	\$ 14.730,25
158	\$ 14.730,25	\$ 720,10	\$ 147,30	\$ 572,80	\$ 720,10	\$ 14.157,46
159	\$ 14.157,46	\$ 720,10	\$ 141,57	\$ 578,53	\$ 720,10	\$ 13.578,93
160	\$ 13.578,93	\$ 720,10	\$ 135,79	\$ 584,31	\$ 720,10	\$ 12.994,62
161	\$ 12.994,62	\$ 720,10	\$ 129,95	\$ 590,15	\$ 720,10	\$ 12.404,46
162	\$ 12.404,46	\$ 720,10	\$ 124,04	\$ 596,06	\$ 720,10	\$ 11.808,41
163	\$ 11.808,41	\$ 720,10	\$ 118,08	\$ 602,02	\$ 720,10	\$ 11.206,39
164	\$ 11.206,39	\$ 720,10	\$ 112,06	\$ 608,04	\$ 720,10	\$ 10.598,35
165	\$ 10.598,35	\$ 720,10	\$ 105,98	\$ 614,12	\$ 720,10	\$ 9.984,24
166	\$ 9.984,24	\$ 720,10	\$ 99,84	\$ 620,26	\$ 720,10	\$ 9.363,98
167	\$ 9.363,98	\$ 720,10	\$ 93,64	\$ 626,46	\$ 720,10	\$ 8.737,52
168	\$ 8.737,52	\$ 720,10	\$ 87,38	\$ 632,73	\$ 720,10	\$ 8.104,79
169	\$ 8.104,79	\$ 720,10	\$ 81,05	\$ 639,05	\$ 720,10	\$ 7.465,74
170	\$ 7.465,74	\$ 720,10	\$ 74,66	\$ 645,44	\$ 720,10	\$ 6.820,29
171	\$ 6.820,29	\$ 720,10	\$ 68,20	\$ 651,90	\$ 720,10	\$ 6.168,40
172	\$ 6.168,40	\$ 720,10	\$ 61,68	\$ 658,42	\$ 720,10	\$ 5.509,98
173	\$ 5.509,98	\$ 720,10	\$ 55,10	\$ 665,00	\$ 720,10	\$ 4.844,98
174	\$ 4.844,98	\$ 720,10	\$ 48,45	\$ 671,65	\$ 720,10	\$ 4.173,33
175	\$ 4.173,33	\$ 720,10	\$ 41,73	\$ 678,37	\$ 720,10	\$ 3.494,96
176	\$ 3.494,96	\$ 720,10	\$ 34,95	\$ 685,15	\$ 720,10	\$ 2.809,81
177	\$ 2.809,81	\$ 720,10	\$ 28,10	\$ 692,00	\$ 720,10	\$ 2.117,81
178	\$ 2.117,81	\$ 720,10	\$ 21,18	\$ 698,92	\$ 720,10	\$ 1.418,88
179	\$ 1.418,88	\$ 720,10	\$ 14,19	\$ 705,91	\$ 720,10	\$ 712,97
180	\$ 712,97	\$ 720,10	\$ 7,13	\$ 712,97	\$ 720,10	\$ 0,00
181	\$ 0,00	\$ 720,10	\$ 0,00	\$ 720,10	\$ 720,10	\$ -720,10
182	\$ -720,10	\$ 720,10	\$ -7,20	\$ 727,30	\$ 720,10	\$ -1.447,40
183	\$ -1.447,40	\$ 720,10	\$ -14,47	\$ 734,57	\$ 720,10	\$ -2.181,98
184	\$ -2.181,98	\$ 720,10	\$ -21,82	\$ 741,92	\$ 720,10	\$ -2.923,90
185	\$ -2.923,90	\$ 720,10	\$ -29,24	\$ 749,34	\$ 720,10	\$ -3.673,24
186	\$ -3.673,24	\$ 720,10	\$ -36,73	\$ 756,83	\$ 720,10	\$ -4.430,07
187	\$ -4.430,07	\$ 720,10	\$ -44,30	\$ 764,40	\$ 720,10	\$ -5.194,47
188	\$ -5.194,47	\$ 720,10	\$ -51,94	\$ 772,05	\$ 720,10	\$ -5.966,52
189	\$ -5.966,52	\$ 720,10	\$ -59,67	\$ 779,77	\$ 720,10	\$ -6.746,28
190	\$ -6.746,28	\$ 720,10	\$ -67,46	\$ 787,56	\$ 720,10	\$ -7.533,85
191	\$ -7.533,85	\$ 720,10	\$ -75,34	\$ 795,44	\$ 720,10	\$ -8.329,29
192	\$ -8.329,29	\$ 720,10	\$ -83,29	\$ 803,39	\$ 720,10	\$ -9.132,68

193	\$ -9.132,68	\$ 720,10	\$ -91,33	\$ 811,43	\$ 720,10	\$ -9.944,11
194	\$ -9.944,11	\$ 720,10	\$ -99,44	\$ 819,54	\$ 720,10	\$ -10.763,65
195	\$ -10.763,65	\$ 720,10	\$ -107,64	\$ 827,74	\$ 720,10	\$ -11.591,39
196	\$ -11.591,39	\$ 720,10	\$ -115,91	\$ 836,01	\$ 720,10	\$ -12.427,40
197	\$ -12.427,40	\$ 720,10	\$ -124,27	\$ 844,37	\$ 720,10	\$ -13.271,78
198	\$ -13.271,78	\$ 720,10	\$ -132,72	\$ 852,82	\$ 720,10	\$ -14.124,60
199	\$ -14.124,60	\$ 720,10	\$ -141,25	\$ 861,35	\$ 720,10	\$ -14.985,94
200	\$ -14.985,94	\$ 720,10	\$ -149,86	\$ 869,96	\$ 720,10	\$ -15.855,90
201	\$ -15.855,90	\$ 720,10	\$ -158,56	\$ 878,66	\$ 720,10	\$ -16.734,56
202	\$ -16.734,56	\$ 720,10	\$ -167,35	\$ 887,45	\$ 720,10	\$ -17.622,01
203	\$ -17.622,01	\$ 720,10	\$ -176,22	\$ 896,32	\$ 720,10	\$ -18.518,33
204	\$ -18.518,33	\$ 720,10	\$ -185,18	\$ 905,28	\$ 720,10	\$ -19.423,61
205	\$ -19.423,61	\$ 720,10	\$ -194,24	\$ 914,34	\$ 720,10	\$ -20.337,95
206	\$ -20.337,95	\$ 720,10	\$ -203,38	\$ 923,48	\$ 720,10	\$ -21.261,43
207	\$ -21.261,43	\$ 720,10	\$ -212,61	\$ 932,72	\$ 720,10	\$ -22.194,15
208	\$ -22.194,15	\$ 720,10	\$ -221,94	\$ 942,04	\$ 720,10	\$ -23.136,19
209	\$ -23.136,19	\$ 720,10	\$ -231,36	\$ 951,46	\$ 720,10	\$ -24.087,65
210	\$ -24.087,65	\$ 720,10	\$ -240,88	\$ 960,98	\$ 720,10	\$ -25.048,63
211	\$ -25.048,63	\$ 720,10	\$ -250,49	\$ 970,59	\$ 720,10	\$ -26.019,22
212	\$ -26.019,22	\$ 720,10	\$ -260,19	\$ 980,29	\$ 720,10	\$ -26.999,51
213	\$ -26.999,51	\$ 720,10	\$ -270,00	\$ 990,10	\$ 720,10	\$ -27.989,61
214	\$ -27.989,61	\$ 720,10	\$ -279,90	\$ 1.000,00	\$ 720,10	\$ -28.989,60
215	\$ -28.989,60	\$ 720,10	\$ -289,90	\$ 1.010,00	\$ 720,10	\$ -29.999,60
216	\$ -29.999,60	\$ 720,10	\$ -300,00	\$ 1.020,10	\$ 720,10	\$ -31.019,70
217	\$ -31.019,70	\$ 720,10	\$ -310,20	\$ 1.030,30	\$ 720,10	\$ -32.049,99
218	\$ -32.049,99	\$ 720,10	\$ -320,50	\$ 1.040,60	\$ 720,10	\$ -33.090,59
219	\$ -33.090,59	\$ 720,10	\$ -330,91	\$ 1.051,01	\$ 720,10	\$ -34.141,60
220	\$ -34.141,60	\$ 720,10	\$ -341,42	\$ 1.061,52	\$ 720,10	\$ -35.203,12
221	\$ -35.203,12	\$ 720,10	\$ -352,03	\$ 1.072,13	\$ 720,10	\$ -36.275,25
222	\$ -36.275,25	\$ 720,10	\$ -362,75	\$ 1.082,85	\$ 720,10	\$ -37.358,10
223	\$ -37.358,10	\$ 720,10	\$ -373,58	\$ 1.093,68	\$ 720,10	\$ -38.451,79
224	\$ -38.451,79	\$ 720,10	\$ -384,52	\$ 1.104,62	\$ 720,10	\$ -39.556,40
225	\$ -39.556,40	\$ 720,10	\$ -395,56	\$ 1.115,66	\$ 720,10	\$ -40.672,07
226	\$ -40.672,07	\$ 720,10	\$ -406,72	\$ 1.126,82	\$ 720,10	\$ -41.798,89
227	\$ -41.798,89	\$ 720,10	\$ -417,99	\$ 1.138,09	\$ 720,10	\$ -42.936,98
228	\$ -42.936,98	\$ 720,10	\$ -429,37	\$ 1.149,47	\$ 720,10	\$ -44.086,45
229	\$ -44.086,45	\$ 720,10	\$ -440,86	\$ 1.160,97	\$ 720,10	\$ -45.247,42
230	\$ -45.247,42	\$ 720,10	\$ -452,47	\$ 1.172,58	\$ 720,10	\$ -46.419,99
231	\$ -46.419,99	\$ 720,10	\$ -464,20	\$ 1.184,30	\$ 720,10	\$ -47.604,29
232	\$ -47.604,29	\$ 720,10	\$ -476,04	\$ 1.196,14	\$ 720,10	\$ -48.800,44
233	\$ -48.800,44	\$ 720,10	\$ -488,00	\$ 1.208,11	\$ 720,10	\$ -50.008,54
234	\$ -50.008,54	\$ 720,10	\$ -500,09	\$ 1.220,19	\$ 720,10	\$ -51.228,73
235	\$ -51.228,73	\$ 720,10	\$ -512,29	\$ 1.232,39	\$ 720,10	\$ -52.461,12
236	\$ -52.461,12	\$ 720,10	\$ -524,61	\$ 1.244,71	\$ 720,10	\$ -53.705,83
237	\$ -53.705,83	\$ 720,10	\$ -537,06	\$ 1.257,16	\$ 720,10	\$ -54.962,99
238	\$ -54.962,99	\$ 720,10	\$ -549,63	\$ 1.269,73	\$ 720,10	\$ -56.232,72
239	\$ -56.232,72	\$ 720,10	\$ -562,33	\$ 1.282,43	\$ 720,10	\$ -57.515,15
240	\$ -57.515,15	\$ 720,10	\$ -575,15	\$ 1.295,25	\$ 720,10	\$ -58.810,40
			\$ 54.013,80	\$ 118.810,40		

ANEXO 8

EVALUACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD



CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Fecha:	Nombre del encargado (por turno):
Nombre del colaborador (empleado):	Cargo del colaborador:

La Residencia Estudiantil “Mi Segundo Hogar”, desea conocer el nivel de desempeño de sus empleados, para así, poder implementar un mejor servicio y atención de “Calidad” al cliente (residente). Solicitamos a usted(es) contestar el siguiente cuestionario teniendo en cuenta la calificación:

50= excelente.	40= bueno.	30= regular.	20= deficiente.
DESEMPEÑO LABORAL			CALIFICACIÓN

- 1 Responsabilidad
- 2 Exactitud y calidad en el trabajo
- 3 Productividad
- 4 Orden del trabajo
- 5 Planificación del trabajo
- 6 Comprensión de situaciones

TOTAL:

FACTORES DE ACTITUD

- 1 Puntualidad
- 2 Actitud en la empresa “Mi Segundo Hogar”
- 3 Actitud hacia la cliente residente
- 4 Cooperación con el equipo de trabajo
- 5 Capacidad para aceptar críticas
- 6 Capacidad para generar sugerencias constructivas
- 7 Presentación personal
- 8 Disposición

TOTAL:

HABILIDADES

- 1 Actitud positiva
- 2 Creatividad
- 3 Capacidad de comunicarse
- 4 Trabajo en equipo
- 5 Genera redes de contacto

TOTAL:

SUGERENCIAS DEL CLIENTE

Observaciones:	Soluciones:
----------------	-------------